

# Rapport de performance extra-financière

# 2022



**ADENES**  
CRÉONS DES LIENS DURABLES

# SOMMAIRE

## 01 - LE GROUPE ADENES

1. Raison d'être et valeurs
2. Le Groupe en chiffres
3. Les métiers et spécialités
4. Les marques et filiales du Groupe
5. Notre gouvernance

## 02 - POLITIQUE RSE

1. L'analyse des risques
2. Nos parties prenantes
3. Notre démarche RSE
4. Notre stratégie
5. Objectifs et engagements

## 03 - DÉMARCHE SOCIALE

1. Dialogue social
2. Conditions de travail, santé et sécurité
3. Valorisation des compétences - formation
4. Attractivité des talents et bien-être au travail
5. Engagement des jeunes : politique d'alternance et de stage
6. Esprit de Groupe

## 04 - DÉMARCHE SATISFACTION, ÉTHIQUE ET INNOVATION

1. Qualité de service et relation client
2. Politique d'innovation
3. Déontologie, éthique des affaires et lutte contre la corruption
4. Cyber-sécurité et protection des données

## 05 - DÉMARCHE ENVIRONNEMENTALE

1. Empreinte environnementale
2. Achats responsables
3. Implication sectorielle
4. Implication locale

## 06 - BILAN CARBONE



# EDITO

+DURABLE

+PERFORMANT

+PROCHE



Dans le contexte social, économique et politique que nous vivons aujourd'hui, les préoccupations environnementales et sociales occupent une place inédite dans notre secteur d'activité.

Le Groupe ADENES a toujours mis au centre de ses intérêts et de ses valeurs la Responsabilité Sociétale des Entreprises, notamment, l'humain et l'environnement qui fondent notre identité et notre raison d'être. En effet, depuis 2015, le Groupe s'efforce d'exercer ses activités en conformité avec le respect de nos écosystèmes mais également en faisant du bien-être au travail de nos collaborateurs, une priorité.

Notre Groupe entame désormais une nouvelle étape dans son évolution avec 2024 comme horizon. A l'image des Jeux Olympiques, qui rassemblent et fédèrent, notre objectif sera résolument le dépassement de nous-mêmes ainsi que la réussite individuelle et collective des challenges que nous souhaitons relever. Le Groupe souhaite également poursuivre son objectif de création de valeur durable en collaboration avec nos salariés mais aussi avec nos clients.

Tout comme les jeux, ces objectifs nous les voulons porteurs de passion et de sens fondés sur le partage et la cohésion. Nous pensons qu'il est important d'évoluer dans un milieu où on se remet en question, où on se challenge constamment pour tous nos services et toutes nos filiales, que ce soit en matière sociale, environnementale, ou encore en matière de satisfaction client et d'éthique. Ces challenges, nous les avons regroupés en trois catégories : **la durabilité, la performance et la proximité.**

Le Comité de Direction.



# Le Groupe ADENES

1. Raison d'être et valeurs
2. Le Groupe en chiffres
3. Les métiers et spécialités
4. Les marques et filiales du Groupe
5. Notre gouvernance



## Notre raison d'être

« La mission du Groupe ADENES est de concevoir, délivrer et promouvoir une offre globale et responsable permettant aux assureurs et aux assurés de rester sereins avant, pendant et après un sinistre. »



## Nos valeurs

-  Faisons de notre identité une fierté
-  Soyons activement impliqués
-  Gardons une longueur d'avance
-  Impactons le monde de demain

# Le Groupe en chiffres

**450 000**

dossiers  
d'expertise  
automobile

**2 832**

collaborateurs

**372 882**

dossiers sur  
périmètre IRD  
(hors international)

**180 sites**

implantés en  
métropole, Corse  
et Outre-Mer

**292  
millions d'€**

de chiffre  
d'affaires

**1065**

experts

# Métiers et spécialités

ADENES réalise des prestations de service auprès des assurés de compagnies d'assurance. Fort de ses 17 marques et filiales, ADENES propose les services suivants :

- La réalisation de prestations d'expertise après sinistres, dommages, responsabilité civile ou construction pour les particuliers, les professionnels et les entreprises,
- La réalisation de prestations d'expertise automobile après sinistres depuis 2022
- La réalisation de prestations de service après sinistre (maitrise d'œuvre...)
- La réalisation de prestations d'expertises hors sinistres
- La réalisation de prestations de prévention, surveillance de portefeuille



# Marques et filiales

## *Prestations d'expertise après sinistre – entités françaises*

Chaque filiale du Groupe ADENES est dédiée à un segment de marché pour offrir à ses clients un service adapté à ses besoins.



**ADENES**

**Société tête de Groupe**  
regroupant l'ensemble  
des métiers supports

**ELEX**

**Gestion de sinistres**  
(intervention chez les  
particuliers et les  
professionnels)

**ELEX**  
VOL MOBILIER  
FINE ART

**Gestion des sinistres Vols**  
(dommages mobiliers,  
objets de valeur...)

**ELEX**  
IMMEUBLE

**Gestion des sinistres**  
**Immeuble**  
(expertise dédiée à  
l'immeuble)

**vrs»vering**

**Gestion de sinistres**  
**industriels et**  
**commerciaux**  
(grands Comptes et  
International)

**vrs»vering**  
CARGO

**Gestion des sinistres**  
**marchandises**  
**transportées**  
(denrées périssables,  
agrofouritures ...)



**Gestion des sinistres**  
**Construction**  
(assurance  
dommage-ouvrage,  
Responsabilité  
Décennale)

**CREATIV'**

Expertise Automobile - Conseil & Solutions

**Gestion de sinistres des véhicules**  
**terrestres à moteur**



**ADENES**

# Marques et filiales

## *Prestations d'expertise après sinistre – entités européennes*

Le Groupe a intégré plusieurs filiales européennes courant 2022, toutes spécialisées dans l'expertise après sinistres.



2022 a été pour le Groupe ADENES l'année de l'expansion européenne. Tout a commencé par l'acquisition des sociétés italiennes puis sont intervenus les rachats des sociétés néerlandaises et belges.

# Marques et filiales

## *Prestations de services hors expertise*

En complément de notre cœur de métier, le Groupe a développé un ensemble de services filialisés pour proposer une offre de service globale autour du sinistre.

Le Groupe ADENES propose un écosystème de services autour du sinistre ayant pour ambition de proposer un accompagnement global aux assureurs et aux assurés pour rester sereins avant, pendant et après un sinistre.



Réparation en nature  
Intervention d'urgence



Maîtrise d'œuvre  
en reconstruction



Diagnostic, réparation  
et remplacement des  
biens électroménagers



Maîtrise d'œuvre  
en contamination et  
désamiantage



Recherche de Causes  
et Circonstances  
Incendie



Solutions digitales de  
gestion des sinistres



Gestion déléguée



Centre de contacts,  
Relation Clients



Organisme interne de  
formation



## LA FILIALE DE L'EXPERTISE AUTOMOBILE : CREATIV'

La société holding CREATIV' SERVICES et ses filiales ont rejoint le Groupe ADENES courant juillet 2022 et sont devenues la branche d'expertise du Groupe dédiée à l'expertise automobile.

Ainsi, le Groupe ADENES est devenu le premier groupement à couvrir l'intégralité des périmètres d'expertise.

CREATIV' est composé de 11 filiales spécialisées dans l'expertise automobile et réparties dans les différentes régions France entière.

### Spécialisations :

- Véhicule de Collection,
- Véhicule Volé Non Retrouvé,
- Catastrophes Naturelles,
- Expertise A Distance,
- Expertise en Automobile,
- Expertise Poids Lourd,
- Expertise de deux roues,
- Expertise suite sinistre,
- Expertise de Matériel Agricole
- Assistance litige

**CREATIV'**

Expertise Automobile - Conseil & Solutions

455

salariés en 2022

45 millions

d'€ de chiffre  
d'affaires

# Sociétés italiennes



Les sociétés italiennes ont intégré le Groupe courant septembre 2022. Ces dernières sont spécialisées dans l'expertise après sinistre en Italie.

ADENES ITALIA est la holding opérationnelle et avec ses filiales, elles constituent une offre multi-spécialiste pour le marché de l'évaluation des dommages et des services connexes.

Les sociétés d'expertises sont A&A spécialisée dans l'évaluation des dommages électriques, VERING ITALIA est spécialisée dans la gestion et l'évaluation des dommages complexes et des dommages aux entreprises, C&P est spécialisée dans la gestion des dommages complexes et catastrophiques aux biens, à la responsabilité civile et aux cyber-risques et EXPERTA spécialisée dans la gestion des dommages aux biens et à la responsabilité.

Les sociétés de services sont ACTION et TPA&A, spécialisée respectivement dans l'estimation préventive, la gestion des risques, et le service de gestion des sinistres.

**162**  
salariés en 2022

**20 millions**  
d'€ de chiffre  
d'affaires



Lengkeek, société ayant intégré le Groupe courant septembre 2022, est une entreprise unique sur le marché néerlandais spécialisée dans l'expertise de sinistres ainsi que les évaluations architecturales.

L'entreprise travaille au plus haut niveau de qualité, avec une couverture nationale et une connaissance approfondie du marché.

Une clientèle fidèle existe grâce à une grande satisfaction due à une approche personnelle et à une forte implication de la direction.

Lengkeek est une entreprise unique en son genre, car elle est l'une des rares sociétés néerlandaises indépendantes qui restent dans ce secteur.

### Ses missions :

Permettre aux entreprises et aux personnes de poursuivre leurs activités et leur vie après un sinistre.

*« Nous sommes conscients de l'impact d'un sinistre sur la vie des gens et de l'impact de notre rôle. En garantissant la valeur assurée par une évaluation correcte et en gérant les sinistres dans le but de préserver la vie et l'activité des personnes. »*

**121**  
salariés en 2022

**16 millions**  
d'€ de chiffre  
d'affaires



**4 millions**  
d'€ de chiffre  
d'affaires

DB Group International (DBG), filiale du Groupe ADENES intégrée en décembre 2022, est un acteur majeur et de référence en matière d'expertises pour compagnies d'assurance en Belgique et au grand-duché de Luxembourg via son entité « LUX-iTECH ».

<b>SPECIALISATIONS</b>		
<b>Branche INC (Bâtiments privé ou industriel)</b> <ul style="list-style-type: none"><li>▪ Recherche de cause d'incendie</li><li>▪ Dommage bâtiment et contenu privé</li><li>▪ Dommage bâtiment et matériel professionnel (spécialisation en Bris de Machine)</li><li>▪ Génie civil</li><li>▪ Incendie</li><li>▪ Dégâts des eaux</li><li>▪ Tempête</li><li>▪ Risque électrique haute et basse tension</li></ul>	<b>Branche R.C.</b> <ul style="list-style-type: none"><li>• R.C. Exploitation</li><li>• R.C. Après Livraison</li><li>• R.C. Vie Privée</li><li>• R.C. Professionnelle</li><li>• Assistance aux experts comptables pour perte de bénéfice</li></ul>	<b>Compétences particulières</b> <ul style="list-style-type: none"><li>• Informatique industrielle et privée</li><li>• Equipements routiers et de voirie</li><li>• Câbles téléphoniques, électriques, fibres optiques, télédistribution</li><li>• Matériel et équipement ferroviaire</li><li>• Bateau et matériel nautique</li><li>• Conduites eau et gaz</li><li>• Vins et alcool</li><li>• Instrument de musique</li><li>• Automatique industrielle</li></ul>

## Le Comex du Groupe ADENES

Les sociétés du Groupe ADENES sont détenues exclusivement par des dirigeants issus du monde de l'expertise. Le Groupe ne fait l'objet d'aucune participation d'institutions bancaires et financières. Aucun actionnaire ne représente plus de 25% des actions.

Le comité exécutif d'ADENES constitue l'instance de réflexion et d'échange sur les enjeux du Groupe. Il œuvre à la mise en place des stratégies du Groupe.



**Emmanuel VILLETTE**  
Président d'Adenes



**Florence BERNETTI**  
DG de la stratégie,  
de l'offre et  
des services clients



**Christophe ENCINAS**  
Directeur des  
activités de gestion  
déléguée



**Julien SASSIER**  
Directeur de la  
Relation Client



**Xavier RAMOND**  
Secrétaire Général



**Guillaume VILLETTE**  
Directeur de la  
Communication



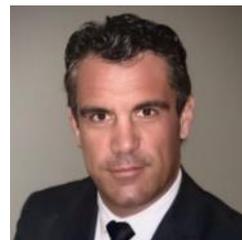
**Florence MAGLIOLA**  
Directrice des  
Ressources  
Humaines



**Vincent GIL**  
Directeur  
Administratif et  
Financier



**Aymeric LACROIX**  
Directeur des  
Systèmes  
d'Informations



**Raphaël XIXONS**  
DG de la  
performance Groupe  
DG ELEX France



**Tancredi STAGNARA**  
DG du développement  
et de l'international  
DG VERING



**Olivier GLOUX**  
DG des métiers  
d'expertise  
DG 3C



**Olivier BONIFACE**  
DG des spécialités  
et des partenariats  
DG VERING

## Le Comité de Pilotage RSE du Groupe ADENES

Dans le cadre de la stratégie du Groupe, le comité de pilotage RSE définit la politique et les actions en collaboration avec les fonctions support et les filiales.



**Xavier RAMOND**  
Secrétaire Général  
Responsable RSE



**Florence BERNETTI**  
DG de la stratégie,  
de l'offre et  
des services clients



**Frédéric MARCHISIO**  
Directeur de Région  
ELEX Sud-Est



**Guillaume VILLETTE**  
Directeur de la  
Communication



**Frédérique FABRE**  
Responsable  
juridique



**Anne-Sophie  
BARDET**  
Responsable des  
Ressources  
Humaines 3C



**Magali KELLER**  
Chargée de  
communication et  
relations de presse



**Pierre LECHAUVE**  
Directeur Général  
Délégué de CREATIV'

Les membres du comité de pilotage de la démarche RSE du Groupe ADENES se réunissent tous les trimestres.

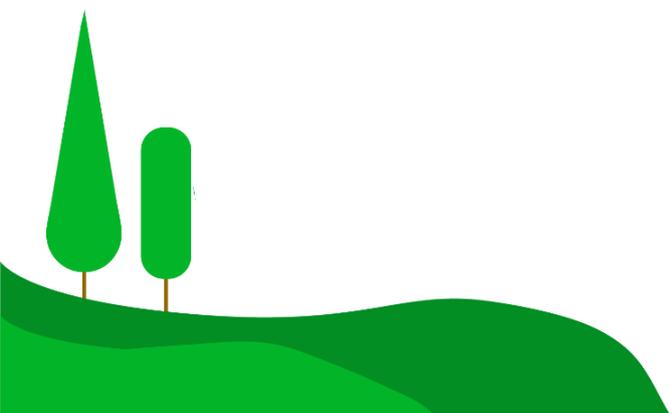
Le Comité de pilotage RSE est force de proposition et œuvre au quotidien à la démarche RSE du Groupe en tendant à améliorer les engagements RSE de chacun.

Le comité a accueilli en son sein en 2022, Pierre LECHAUVE, Directeur Général Délégué de CREATIV',



# Politique RSE

1. L'analyse des risques
2. Nos parties prenantes
3. Notre démarche RSE
4. Notre stratégie
5. Objectifs et engagements



# Analyse des risques

L'analyse des risques est un outil clé dans l'élaboration d'une stratégie de responsabilité sociale pour le Groupe. Elle permet de définir des priorités en fonction de leur importance et selon leur impact sur la réussite du Groupe. Elle est extraite de la cartographie des risques du Groupe.

Le Groupe a identifié **13 enjeux** qui couvrent l'ensemble des aspects technologiques, économiques, sociétaux, environnementaux et réglementaires.

L'analyse a été menée selon les étapes suivantes :

- **L'identification des risques** : il s'agit d'établir un état des lieux permettant au Groupe ADENES d'identifier les risques qui lui sont propres. L'objectif est de dresser une liste des enjeux directement liés à l'activité du Groupe et aux intérêts des parties prenantes.
- **L'évaluation de l'exposition aux risques** : elle vise à déterminer les risques « bruts » auxquels le groupe est exposé avant prise en considération des moyens de prévention mis en œuvre par celui-ci.
- **L'évaluation de l'adéquation et de l'efficacité des moyens et contrôles** visant à maîtriser les risques : Il s'agit d'évaluer l'efficacité des mesures de prévention existantes et des contrôles existants afin de maîtriser les risques pouvant l'être.
- **La hiérarchisation des priorités** : à partir de cette évaluation, la dernière étape consiste à définir les priorités et les plans d'actions à mener.

Depuis 2021, ADENES établit une cartographie des enjeux RSE répartis en quatre catégories : sociaux, environnementaux, conformité des pratiques et éthique, gouvernance, qui sont ci-après développés dans notre rapport. Cette cartographie a été mise à jour en 2022.



## Les attentes de nos parties prenantes

### ASSURÉS

- Information transparente et proactive
- Indemnisation complète et rapide
- Humanité et soutien psychologique
- Adaptation aux souhaits de chacun
- Rapidité d'intervention

### SOCIÉTÉS

- Respect des réglementations, droit du travail, droit de l'homme, santé au travail
- Transparence et justesse de système
- Empreinte environnementale et société positive

### RIVERAINS & PARTIES PRENANTES IMPACTÉES PAR LE SINISTRE

- Information transparente
- Limitation des nuisances liées aux sinistres et aux réparations

### FOURNISSEURS

- Pérennité de la relation et politique d'accompagnement
- Loyauté
- Délai de paiement
- Cahier des charges partagé
- Transparence

### SALARIÉS

- Salaires attractifs
- Qualité de vie au travail
- Équité
- Développement de carrière
- Reconnaissance au travail
- Formation, maintien et employabilité

### ASSUREURS

- Satisfaction assurés
- Justesse des évaluations de dommage
- Compréhension de l'expertise et son déroulé
- Ecoute du client
- Ethique

### ENTREPRISES DE RÉPARATION

- Relations saines et éthiques
- Respect des bordereaux de prix
- Respect des travaux demandés

### GARAGES AUTOMOBILES

- Ethique vis-à-vis des Experts
- Professionnalisme
- Respect des engagements

## Nos engagements et actions envers nos parties prenantes

### ASSUREURS

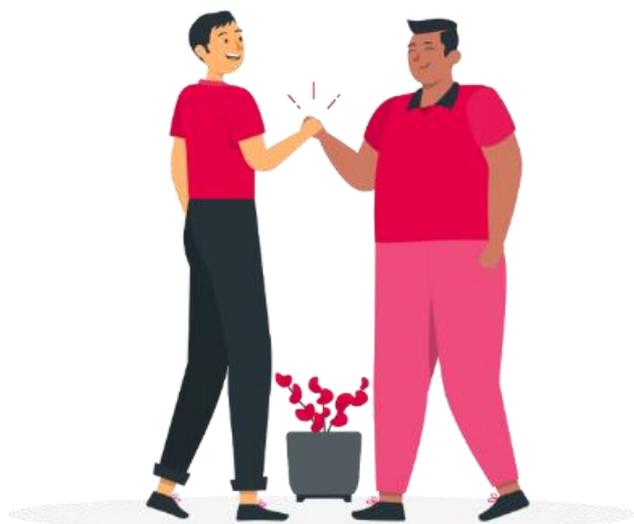
- Mise en place d'un Comité de Pilotage dont la fréquence dépend des besoins des clients
- Création d'un Service Relation Client dédié
- Réunions mensuelles pour la gestion des dossiers en anomalie
- Prise de contact de l'expert lors de son expertise avec les tiers aux dossiers
- Indépendance
- Expertise technique et responsable
- Innovation
- Juste évaluation des dommages liés au sinistre
- Justesse de l'évaluation des coûts et lutte contre la fraude
- Echange et qualité de service
- Entretien de la relation assuré/assureur

### ASSURÉS ET TIERS

- Qualité d'intervention
- Information transparente, proactive et pédagogique
- Rendez-vous en présentiel, téléphone ou visioconférence avec les autres parties prenantes concernées lors des sinistres
- Suivi des fournisseurs, respect des conditions de règlement du fournisseur
- Limiter les dommages liés au sinistre
- Justesse de l'évaluation des coûts
- Limiter les nuisances liées aux sinistres et aux travaux
- Réparation du sinistre Eco responsable
- Gestion éthique des données

### SALARIÉS

- Instauration d'acteurs du dialogue social
- Etablissement d'une enquête sur la qualité de vie au travail
- Mise en place d'entretiens individuels
- Veiller à une amélioration permanente des conditions de travail
- Assurer la santé et la sécurité des salariés
- Développer l'attraction de l'entreprise par des actions liées au bien-être
- Veiller à des intégrations en assurant richesse et diversité des profils et potentiels
- Assurer les développements de compétences et évolutions de carrière



## Faire du Groupe ADENES un acteur responsable et engagé

### **Le Groupe ADENES poursuit son engagement en matière de RSE et s'engage face aux défis sociétaux.**

Engagé dans une démarche RSE depuis 2015, le Groupe ADENES continue dans sa lancée afin de faire de la RSE l'un des défis de ses plans stratégiques. Les évolutions de la réglementation affectant notre secteur d'activité et l'essor de la digitalisation conduisent notre Groupe à réinventer nos pratiques. Nous poursuivons cette mutation dans une démarche Responsable et Sociétale en accompagnant les équipes. Plus que jamais, nous souhaitons communiquer et aborder notre stratégie RSE avec nos parties prenantes.

Notre volonté de promouvoir le développement de la RSE, de favoriser les échanges, de diffuser les bonnes pratiques et d'organiser le dialogue avec les parties prenantes est aujourd'hui intact et s'inscrit pleinement dans l'ambition du Groupe et dans son plan « ADENES GO 2024 ».

Le Groupe ADENES a constitué en son sein un Comité de Pilotage (COFIL) de la RSE, composé notamment de membres de la direction opérationnelle et de membres du COMEX. La mise en place d'un COFIL

RSE traduit la place du sujet et son poids dans l'orientation du développement de notre Groupe. Les plans d'actions sont construits et suivis par chaque responsable d'enjeu.

### **Evolution de notre rapport**

Compte tenu de l'évolution du périmètre d'ADENES en 2022, nous avons fait le choix de ne plus établir de comparatif à compter de cette date.

En effet, compte tenu de l'évolution du Groupe les données remontées ne sont plus pertinentes et cohérentes avec les données précédentes. Pour tous les indicateurs mentionnés dans le rapport, le périmètre pris en considération sera indiqué.

# Notre démarche RSE

## + DURABLE

Nous poursuivons notre ambition d'être un acteur global leader du marché de l'expertise mais en considération des changements environnementaux et sociétaux actuels. Nous avons notamment mis en place une charte RSE nous inscrivant ainsi dans une démarche de développement durable concernant de nombreux domaines liés à nos activités. Il est en effet de notre devoir d'agir de manière encore plus responsable et nous allons continuer à en faire un engagement.

Nous avons également décidé d'agir pour une mobilité plus durable en prenant des engagements sur notre parc de véhicules d'entreprise. Nous avons ainsi électrifié notre flotte en y intégrant une part de véhicules à faible émission de gaz à effet de serre. Les véhicules diesel ont donc quitté notre catalogue et ont laissé place à de nouveaux modèles électriques ou hybrides.

## + PERFORMANT

L'innovation fait partie de nos préoccupations quotidiennes, c'est notre moyen d'avancer, d'aller encore plus loin dans nos offres et nos services pour nos clients et pour nos collaborateurs. Dans le secteur du service aux assurances, les métiers sont en pleine mutation digitale et notre groupe développe des innovations tant sur les outils que nos métiers qui sont en constante évolution.

Nous mettons notamment à disposition de nos experts et gestionnaires toute la technologie dont ils ont besoin pour les aider à faire ce qu'ils savent faire mais en mieux.

Nos extranets assurés et assureurs ont également récemment fait peau neuve afin d'être encore plus fonctionnels et intuitifs. Ils centralisent notamment toutes les informations utiles au suivi de la gestion du sinistre. Ils ont ainsi pour but de renseigner nos clients et assurés facilement et simplement et ainsi réduire les appels à faible valeur ajoutée.

## + PROCHE

La culture d'ADENES repose sur un ensemble de valeurs porteuses de sens qui nous inspire et guide nos actions et prises de décisions au quotidien. Nous souhaitons rendre perceptible cette culture dans les expériences que nous offrons, que ce soit pour nos clients ou pour nos collaborateurs.

Nous avons également mis en place une fiche de performance pour nos experts ELEX qui tient compte du retour des assurés et de leur taux de satisfaction après leur rendez-vous d'expertise. Dans un secteur où la satisfaction client a longtemps été délaissée au profit de la technicité, il est aujourd'hui essentiel de replacer le client encore plus au centre de nos décisions stratégiques et opérationnelles. Nous souhaitons rendre plus visible cette culture dans les expériences et services que nous rendons à nos clients afin de toujours mieux les écouter et les accompagner.

La stratégie RSE du Groupe constitue notre feuille de route 2024 et a vocation à éclairer nos choix, décisions et priorités.

ADENES cultive depuis toujours une proximité qui a fondé sa notoriété et sa réputation d'un Groupe sérieux et fiable auprès de ses clients, mais également auprès de ses salariés. Les valeurs liées à la RSE, la sécurité et l'éthique, font désormais parties du patrimoine du Groupe ADENES qui entend défendre.

La stratégie du Groupe a été construite en cohérence avec notre raison d'être, et au regard des enjeux auxquels le groupe est confronté et auxquels il contribue.

Notre démarche a pour but de donner encore plus de sens à l'ensemble des projets lancés, et de se différencier en valorisant nos actions et en s'engageant.

Adhérent au **Global Compact des Nations Unies** depuis 2020, le Groupe ADENES est engagé à améliorer et à poursuivre sa démarche RSE pour conjuguer performance économique avec performance sociale et environnementale.

## Nos trois axes principaux

### DÉMARCHE SOCIALE

- Gérer avec pro-activité et transparence les parcours professionnels de chacun au sein du Groupe
- Sécuriser les parcours et développer les compétences
- Être un acteur du développement et du bien-être de nos collaborateurs et lutter contre les discriminations et le harcèlement.

### DÉMARCHE SATISFACTION CLIENT & ÉTHIQUE

- Être créateur de solutions innovantes et diversifiées
- Répondre aux défis humains et technologiques en dialoguant de manière responsable avec nos parties prenantes

### DÉMARCHE ENVIRONNEMENTALE

- Être un acteur de la lutte contre le changement climatique et respectueux de l'environnement.
- Sensibiliser nos équipes

# Objectifs & engagements

**NOUS SOUTENONS  
LE PACTE MONDIAL**



Bien que les sociétés du Groupe ADENES n'y soient pas soumises, la stratégie RSE s'appuie sur les lignes directrices de la **Global Reporting Initiative (GRI)**.

ADENES est également adhérent **du Global Compact des Nations Unies** depuis 2020 et s'engage donc à en remplir les principes portant sur : les Droits de l'Homme, les normes internationales au travail, l'environnement et la corruption.

## OBJECTIFS DE DÉVELOPPEMENT DURABLE

Parmi les 17 Objectifs de Développement Durable établis par les Etats membres des Nations Unies, le Groupe ADENES en a sélectionné 6 qui lui semblent les plus adaptés à son activité et aux valeurs qu'il défend.

Le Groupe ADENES fournit des prestations de services et n'est donc pas en mesure d'agir sur certains concernant les acteurs de la chaîne de production internationale.



## EVALUATION RSE DU GROUPE

En 2022, EcoVadis a de nouveau conduit une évaluation RSE du Groupe ADENES basée sur 4 piliers : Environnement, Social, Ethique des affaires et Achats responsables.

ADENES a obtenu pour la deuxième fois consécutive, une notation « Gold », se plaçant ainsi dans le top 5% des entreprises évaluées par l'organisme.

Par rapport à la précédente évaluation, ADENES a fait augmenter sa note notamment grâce aux progrès faits en termes d'environnement et d'achats responsables.

# Objectifs & engagements



## 3. BONNE SANTÉ ET BIEN-ÊTRE

**« Permettre à tous de vivre en bonne santé et promouvoir le bien-être de tous à tout âge sont des conditions essentielles au développement durable. »**

Le Groupe ADENES met tout en œuvre pour assurer la santé et la sécurité des collaborateurs et pour favoriser leur bien-être. Dans les conditions de travail proposées autant que dans les prestations complémentaires disponibles pour les salariés, le Groupe a toujours à cœur d'améliorer le confort de ses collaborateurs. La plupart des actions mises en place par ADENES pour se rapprocher de cet ODD sont décrites dans le chapitre « Démarche Sociale ».



## 5. EGALITÉ ENTRE LES SEXES

**« Parvenir à l'égalité des sexes et autonomiser toutes les femmes et les filles. »**

Cet ODD est parfaitement en alignement avec l'ambition du Groupe de lutter contre toute forme de discrimination à l'égard des femmes et de promouvoir l'égalité des chances dans leur accès à tous les niveaux de décision.



## 8. TRAVAIL DÉCENT ET CROISSANCE ÉCONOMIQUE

**« Promouvoir une croissance économique soutenue, partagée et durable, le plein emploi productif et un travail décent. »**

Tant dans sa démarche sociale que son engagement pour les jeunes, le Groupe ADENES travaille tous les jours à assurer des conditions de travail optimales à ses collaborateurs et à promouvoir le développement et la valorisation de leurs compétences afin d'encourager un mouvement de croissance bénéfique à tous.

# Objectifs & engagements



## 10. INÉGALITÉS RÉDUITES

**« Réduire les inégalités et ne pas faire de laissés pour compte font partie intégrante des efforts visant à atteindre les objectifs de développement durable. »**

Le Groupe ADENES cherche à assurer l'égalité des chances dans toutes ses démarches. Du recrutement à la mobilité interne, la transparence est toujours le mot d'ordre. Lutter contre les inégalités et favoriser la diversité au sein du Groupe, c'est ouvrir la porte à de nouveaux talents et cultiver la richesse des profils de nos collaborateurs.



## 11. VILLES ET COMMUNAUTÉS DURABLES

**« Faire en sorte que les villes et les établissements humains soient ouverts à tous, sûrs, résilients et durables. »**

L'activité même des sociétés du Groupe ADENES vise à créer des villes plus durables. En effet, lorsque BATIFIVE fait de la reconstruction suite à un sinistre et met en place des solutions de sauvegarde du bien sinistré, c'est une conception responsable d'un projet de reconstruction; ou lorsque ELECTROREN répare des biens électroménagers ayant subi un dommage, il s'agit bien de créer des villes et des foyers plus sûrs et plus durables.



## 13. LUTTE CONTRE LES CHANGEMENTS CLIMATIQUES

**« Prendre d'urgence les mesures pour lutter contre les changements climatiques et leurs répercussions. »**

A son échelle, le Groupe ADENES s'engage dans la lutte contre le dérèglement climatique en cherchant sans cesse de nouveaux moyens de réduire son impact environnemental, mais aussi en sensibilisant ses collaborateurs aux enjeux climatiques. Les actions mises en place par le Groupe pour se rapprocher de cet ODD sont décrites dans le chapitre « Démarche Environnementale ».



# Démarche sociale

1. Dialogue social
2. Conditions de travail, santé et sécurité
3. Valorisation des compétences
4. Attractivité des talents et bien-être au travail
5. Engagement des jeunes : politique d'alternance et de stage
6. Esprit de Groupe



# INDICATEURS DE PERFORMANCE



Florence MAGLIOLA,  
Directrice des Ressources  
Humaines

Le Groupe ADENES contribue à la qualité de vie professionnelle de ses collaborateurs, encourage la promotion et la mobilité interne.

Celle-ci se traduit notamment par :

- des actions de formation des collaborateurs afin de maintenir leur niveau de technicité et de développer leur compétences et leur employabilité,
- un encouragement des dynamiques de mobilité interne,
- une volonté de gérer avec pro-activité et transparence les parcours professionnels de chacun au sein du Groupe,
- une volonté d'accueillir stagiaires et alternants dans une perspective de transmission des savoir-faire,
- un niveau de recrutement élevé tant en nombre qu'en compétences, afin de soutenir les ambitions de développement du Groupe.

## Dialogue social

**La qualité du dialogue social est un facteur essentiel de la performance du Groupe et une source de progrès importante.**

La Direction des Ressources humaines s'efforce de réunir les conditions favorables à un dialogue social de qualité en lien avec les valeurs du Groupe, et plaçant les collaborateurs au cœur de ses préoccupations.

Le Groupe ADENES tend à travers le dialogue social à uniformiser pour l'ensemble de ses filiales les accords et avantages accordés aux salariés. Cette uniformisation passe par la négociation d'accords collectifs tels que les accords liés au temps de travail, au télétravail, à la création d'un compte épargne temps, à la création d'un plan d'épargne collectif pour la retraite. Les dispositifs mis en place permettent aux collaborateurs d'utiliser leurs droits pour préparer leur retraite.

**100% des effectifs des sociétés sont tenues de mettre en place des élections des IRP et bénéficient d'un CSE.** Les sociétés ELEX France et Créativ' disposent d'un CSE Central. Des réunions régulières sont tenues avec les représentants des CSE. Des réunions extraordinaires sont organisées pour informer et consulter les représentants du personnel sur un sujet important, notamment sur l'organisation.

L'**Intranet du Groupe** permet aux salariés de suivre l'actualité du Groupe (nouveaux embauchés, offres internes, actualités avec nos clients, partenaires). Il constitue un canal de communication et d'information pour tous les salariés (informations sociales, indicateurs, boîtes de dialogue).

Les sociétés du Groupe y publient aussi leur **index égalité Femmes/Hommes**.

**100%**

des sociétés sont  
couvertes par une  
convention  
collective

## Conditions de travail

*La santé, la sécurité et la qualité de vie sont des thèmes fédérateurs et concernent tous les acteurs du Groupe : salariés, managers, élus, direction.*

### Respect de la vie personnelle, amélioration des conditions de travail

Les salariés de plusieurs filiales du Groupe bénéficient d'une flexibilité dans leur temps de travail avec des plages de présence obligatoires et des plages de présence facultatives. Cela permet de concilier vie privée/vie professionnelle et n'impacte pas notre activité et la continuité de service.

ADENES a uniformisé les garanties Prévoyance du Groupe pour faire bénéficier à ses salariés de prestations de meilleure qualité et d'un suivi plus efficace auprès d'un seul prestataire.

### Droit à la déconnexion

Les salariés peuvent à tout moment demander à exercer leur droit à la déconnexion depuis l'Intranet du Groupe. Une charte a été élaborée pour sensibiliser les salariés à l'importance de l'équilibre vie personnelle/vie professionnelle. Des rappels sont effectués et une veille est portée pour détecter les comportements à risque.

### Télétravail

Depuis la crise sanitaire, le télétravail est ancré dans notre organisation du travail. Un accord collectif dédié au télétravail a été conclu dans toutes les sociétés du Groupe suite à la crise sanitaire. Il prévoit de laisser le choix aux collaborateurs de télétravailler ou non et fixe les modalités du travail à distance.

En 2022, pour être au plus près des attentes des salariés, un avenant à l'accord télétravail a été conclu afin de permettre aux collaborateurs selon leur statut, de bénéficier de plus de jours de télétravail.

72 379

C'est le nombre de journées télétravaillées en 2022

Le Groupe reste attentif à ses collaborateurs afin de les aider à trouver le juste milieu entre moments d'échange et de tranquillité, ainsi qu'entre leur vie privée et leur vie professionnelle.



## Conditions de travail

### Sensibilisation et formation

Le Groupe sensibilise ses salariés aux risques de TMS : campagnes de sensibilisation, adaptation du mobilier, contacts et échanges avec la médecine du travail régionale, relai d'informations préventives aux collaborateurs.

Une sensibilisation au risque d'amiante a été déployée ainsi qu'une campagne de sensibilisation aux risques routiers.

Les visites médicales d'information et de prévention et les visites de reprise des collaborateurs sont effectuées systématiquement. Des formations Sauveteur Secouriste au Travail (SST) sont déployées régulièrement sur les sites du groupe sur la base du volontariat.

Les formations et sensibilisations sont effectuées auprès de nos salariés, les sociétés du Groupe ne font pas intervenir de sous-traitant travaillant dans les locaux.

1 603

heures de  
formation  
en 2022 dédiées  
à la santé et la  
sécurité

### Suivi des accidents physiques

Des réunions trimestrielles avec les membres du CSE sont organisées afin de revoir tous les incidents, les demandes liées à la santé et à la sécurité et pour permettre la mise en place d'actions correctives.

## Conditions de travail

### Risques propres au métier d'expert

Les salariés experts du groupe, en déplacements fréquents, sont confrontés aux **risques routiers**. Le Groupe ADENES met en œuvre des mesures de prévention des risques d'accident de la route : intégration du respect du Code de la route dans le contrat de travail, sensibilisation à la sécurité routière, intégration du risque routier au DUER.

Le Groupe met également en œuvre des mesures de prévention aux **risques physiques lors des expertises** : les règles de sécurité sont mises à jour et communiquées à tous les salariés régulièrement.

En ce qui concerne spécifiquement **l'amiante**, une formation est réalisée pour les experts par un organisme spécialisé tous les deux ans. La fourniture d'EPI et le rappel des consignes d'utilisation sont effectués.

L'**audit de la sécurité des équipements** est effectué par un organisme tiers.



### Sécurité routière

Le Groupe a intégré sa Charte du conducteur en annexe des contrats de travail des experts. Elle a aussi déployé pour l'ensemble de ses collaborateurs une sensibilisation sur les risques routiers.

Cette sensibilisation a été conduite à l'occasion des Journées de la Sécurité Routière au Travail qui se sont déroulées du 9 mai au 13 mai 2022.

L'objectif est d'inciter les experts et autres personnels itinérants à adopter les bons réflexes de sécurité et d'entretien de leur véhicule pour une conduite toujours plus sûre.

Nous avons également rappelé aux collaborateurs les conséquences liées à l'usage du téléphone et à la conduite sous alcool et stupéfiants.

A la fin de cette semaine dédiée à la prévention routière, nous avons testé les connaissances des salariés sous forme de QCM. 238 collaborateurs ont répondu. Les résultats ont été plutôt satisfaisants puisque le taux de réussite s'élève à 64%.



## Conditions de travail

### Prévention des risques psychologiques

Le Groupe déploie des formations dédiées à la gestion du stress visant à prévenir les risques psychologiques. Des guides du télétravailleur ont été établis par la direction RH pour donner des conseils aux collaborateurs et managers dans le quotidien (organisation, rappel du droit à la déconnexion) et afin de prévenir toute difficulté d'ordre professionnel ou personnel.

### Lutte contre le harcèlement

Afin d'assurer un environnement de travail non conflictuel, de répondre aux attentes légales et d'assurer l'épanouissement de nos collaborateurs, chaque entité dispose d'un référent en matière de harcèlement moral et agissements sexistes. Son rôle est d'accompagner les personnes remontant des cas de harcèlement et d'assurer une médiation entre les parties concernées, ainsi qu'un arbitrage impartial et juste si des sanctions disciplinaires sont à mettre en œuvre.

Une sensibilisation des collaborateurs est faite quant à l'existence de ce référent. Une procédure de recueil de signalement de harcèlement a été élaborée afin que chacun puisse s'exprimer de manière confidentielle et sécurisée.

Des actions de formation des référents sont effectuées.



# Démarche sociale

## *Conditions de travail*

### OBJECTIFS ADENES GO 2024

- Poursuivre les négociations d'accords collectifs avec les représentants du personnel visant à l'uniformisation des avantages pour les salariés.
- Poursuivre nos engagements en matière de qualité de vie au travail.
- Continuer à proposer et déployer des formations internes.
- Filiales italiennes :
  - Désignation d'un conseiller et gestionnaire de la sécurité (RSPP) et d'un service médical (medico del lavoro) coordonnés pour l'ensemble du groupe.
  - Intégration et coordination de la gestion de la santé et de la sécurité des filiales sous la supervision d'Adenes Italia.
  - Mise en place d'un logiciel unique (Zuchetti) pour la gestion de la santé et de la sécurité.



ADENES

## Valorisation des compétences – Formation

*A l'heure où les attentes de chacun sont grandissantes et les rapports avec l'entreprise sont nouveaux, le Groupe ADENES porte une attention particulière à la formation.*

Le Groupe ADENES se préoccupe des compétences et du savoir-faire de ses collaborateurs et nos engagements en tant qu'organisme de formation sont :

De délivrer une formation adaptée aux besoins et aux compétences des apprentis inscrits à nos formations pour optimiser et garantir l'intégration de chacun.

Mettre à jour régulièrement les connaissances techniques des formateurs et mesurer la pertinence des méthodes pédagogiques

Assurer l'existence d'un environnement favorable au développement des compétences des apprentis.

Notre filiale ADENES FORMATION est certifiée **QUALIOP** depuis 2020.

Nous sommes ainsi engagés dans un processus de qualité et d'amélioration continue de nos formations, et nous satisfaisons des critères stricts relatifs à la qualité des actions de formation.

45 994

C'est le nombre d'heures de formation réalisées en 2022 sur le périmètre France + Italie

36,47

C'est le nombre d'heures de formation par salarié pour 2022 - périmètre France + Italie

37 408

C'est le nombre d'heures de formation assurées par ADENES FORMATION en 2022

17

C'est le nombre de formateurs au sein d'ADENES FORMATION ayant déployé des formations dans l'année

## Valorisation des compétences - Formation

### Formation des experts

La formation est essentielle dans le métier d'expert qui demande des domaines de compétences parfois très pointus. Les experts se doivent de développer de bonnes connaissances en environnement, prévention et gestion des risques psychosociaux, capacité d'écoute et de communication avec les assurés pouvant être en détresse à la suite d'un sinistre. Au-delà de l'expertise technique, des **compétences humaines** sont essentielles.

***Dès le recrutement des experts et tout au long de leur carrière, des formations leur sont proposées.***

- Une **formation initiale dite « Pack Jeunes Experts »** est assurée dès l'embauche. Ce pack se déroule sur neuf semaines, comprenant cinq semaines de formation théorique entrecoupées de semaine de présence dans les agences.

Nous sommes actuellement sur la 34ème promotion de notre pack jeune expert. Depuis sa création, nous avons formé 605 jeunes experts dont 207 sur la seule année 2022.

- Une **formation continue** des experts, télé-experts et des équipes support est réalisée tout au long de l'année portant sur la relation avec l'assuré, le développement de la capacité d'écoute et de dialogue et les techniques de chiffrage ainsi que les nouveaux outils.
- Dans le prolongement du Pack Jeune Expert, ADENES a créé un **Pack de Perfectionnement** pour permettre aux jeunes experts ayant réalisé le Pack Jeune Expert de monter en compétence. Ce pack se met en place au bout de 3 ans. Depuis sa mise en place 7 promotions ont été déployées.
- Des **formations de passage de grades** sont disponibles pour les experts (technicien, expert, expert certifié) organisées par la profession (FSE, CEA, CNPP). Ces formations aboutissent à un examen et l'obtention potentielle d'un diplôme à vie, propre au salarié et pouvant être valorisé dans une autre société

## Valorisation des compétences - Formation

Outre les formations propres aux experts, de nombreuses autres formations sont dispensées par notre organisme de formation. Un **catalogue des formations** a été déployé. Il est accessible sur l'Intranet du Groupe pour l'ensemble des collaborateurs qui souhaitent effectuer une formation.

**3C** a créé sa Newsletter mensuelle et a mis en place « **LES MERCREDIS DE LA FORMATION** » où une fois par mois des sessions de formations sont dispensées à l'ensemble des collaborateurs.

**824 heures de formation ont été déployées** en 2022 auprès de 85 salariés des filiales italiennes.

**2 961 heures de formation** ont été déployées au sein de CREATIV (formations relatives aux Véhicules Endommagés, à l'Expertise de Protection Juridique, au recrutement...)

**70** : c'est le nombre d'experts en formation au sein de CREATIV visant à la préparation sur 2 ans des épreuves du diplôme d'expert en automobile.

Le salarié, titulaire d'un poste d'expert en formation, suit un parcours alternant pratique professionnelle de l'expertise et enseignements théoriques en établissement de formation pour préparer les épreuves du diplôme d'expert en automobile.

À l'issue d'une période de 24 mois minimum d'activité d'expertise, l'intéressé peut se présenter aux épreuves du diplôme d'expert en automobile, organisées par l'Éducation nationale, en novembre de chaque année.

### Formation en langues

Dans sa démarche de valorisation des compétences, le Groupe ADENES propose à ses collaborateurs de suivre une formation linguistique en anglais adaptée à leur niveau et à leurs objectifs.

Cette formation proposée sur la base de volontariat, est financée via le compte CPF du collaborateur.

Différents modules sont proposés et le salarié a le choix entre une formation individuelle ou collective (avec un groupe composé de maximum 4 personnes).

A l'issue de la formation, le collaborateur obtient une certification (English 360). English 360° est une certification qui évalue et prouve la maîtrise de la langue anglaise par le salarié. Cet examen permet d'évaluer le collaborateur selon le référentiel européen des 4 compétences en anglais : expression et compréhension orales et écrites.

# Démarche sociale

## Valorisation des compétences - Formation

### OBJECTIFS ADENES GO 2024

- Atteindre le taux de 80% des experts du Groupe ayant suivi un parcours de formation
- Obtenir les 1ers diplômés Adenes Academy
- Poursuite du recrutement d'alternants par le biais du CFA d'entreprise
- Développement et professionnalisation de nos managers
- Poursuivre les formations des « managers »
- Encouragement à la formation certification pour les experts
- Poursuivre le déploiement des actions de formation au-delà du cadre technique du métier : posture, savoir être, se prémunir



## Attractivité des talents & bien-être au travail

*Nous voulons proposer à nos équipes un quotidien au travail permettant à chacun de s'engager et de s'épanouir durablement dans notre Groupe.*

### Politique de rémunération

Le Groupe ADENES a défini depuis plusieurs années sa politique de rémunération (grilles établies, ouvertures aux heures supplémentaires définies, rémunération propre pour les journées dites de mobilisation...). La politique de rémunération vise à créer un sentiment de reconnaissance et d'équité pour les salariés actuels et futurs. Notre but est de faire de notre politique de rémunération un élément de motivation des salariés.

**Indicateur d'écart de taux d'augmentations individuelles H/F ADENES : 35/35**

**Indicateur d'écart de rémunération H/F ADENES : 38/40**

### Pyramide des âges Groupe

*(Données France hors CREATIV')*

38 ans

C'est la moyenne d'âge des femmes du Groupe

39 ans

C'est la moyenne d'âge des hommes du Groupe

38 ans

C'est la moyenne d'âge des salariés employés

40 ans

C'est la moyenne d'âge des salariés cadres

60

C'est le nombre de salariés présents ayant de plus de 60 ans



## Attractivité des talents & bien-être au travail

### Recrutement

Le Groupe attache une grande importance à conserver et promouvoir une politique RH de transparence à l'embauche.

Nous nous engageons dans une démarche de recrutement visant à l'égalité des chances et la pratique de non-discrimination sous toutes ses formes.

Nos procédures de recrutement sont menées dans le respect de l'égalité homme/femme. Nos offres d'emploi sont proposées en interne et un accompagnement des salariés est effectué dans leur mobilité géographique. Le Groupe ADENES favorise l'emploi à temps plein.

Un parcours d'intégration est prévu pour accueillir le nouveau collaborateur et l'accompagner dans sa prise de fonctions. Le Groupe a renforcé sa communication auprès de ses salariés. Chaque personne qui rejoint le Groupe figure sur la page d'accueil de l'Intranet avec sa photo.

Un suivi des collaborateurs est effectué à la mi-parcours de leur période d'essai, permettant ainsi un échange et un accompagnement des nouveaux entrants. Le Groupe déploie ses process pour encourager la rétention des talents et fidéliser ses collaborateurs.

### Considérer le handicap

Un référent handicap Groupe est chargé d'orienter, d'informer et d'accompagner les personnes en situation de handicap pour toutes les sociétés du Groupe.

Le Groupe ADENES entend poursuivre sa sensibilisation auprès des salariés sur le Handicap et sa reconnaissance au sein du Groupe.

# 6,68 ans

C'est l'ancienneté moyenne des collaborateurs du Groupe

*Données France*

A travers sa communication, le Groupe affirme auprès de ses collaborateurs et des tiers le modèle social qu'il entend poursuivre et développer : favoriser l'inclusion et l'évolution professionnelle des personnes en situation de handicap.

Le Groupe ADENES a poursuivi ses engagements sur la non-discrimination à l'embauche concernant le handicap et le recours à des prestataires ESAT (Etablissements et Services d'Aide par le Travail). Les offres du Groupe sont systématiquement proposées sur des sites dédiés aux personnes en situation de handicap. ADENES FORMATION est en capacité d'adapter ses formations afin d'assurer sa mission d'organisme de formation.

Le Groupe, en lien avec les services dédiés à la Santé du travail, met en œuvre l'adaptation des postes de travail, l'organisation du travail pour les personnes déclarées en situation de handicap.

# 3,51%

des salariés du Groupe ADENES (hors filiales intégrées en 2022) sont en situation de handicap.



## Attractivité des talents & bien-être au travail

### Carrières

*Le métier d'expert couvre une multitude de connaissances très poussées dans des secteurs variés. Un recrutement d'expert prend en moyenne 4 mois. Ainsi, il est essentiel pour le Groupe de cultiver son attractivité et de s'assurer de la rétention de ses talents une fois formés.*

L'ensemble des collaborateurs disposent d'une fiche de poste, réalisent une fois par an un entretien avec leurs managers et responsables RH. Cet entretien a pour objectif de faire un bilan des réalisations professionnelles des salariés et de déterminer les axes de progression et objectifs pour l'année à venir en fonction des résultats, des motivations, et des souhaits personnels.

Les salariés réalisent tous les 2 ans un entretien dit professionnel et tous les 6 ans un entretien dit de « Bilan ».

Dans le cadre de son développement, le Groupe ADENES a proposé en 2022 à 7 salariés une mobilité dans les Départements & Régions d'Outre-Mer (Guadeloupe, Guyane, Martinique, La Réunion)

Une grille de salaires est établie dans chaque entité pour assurer l'égalité des salaires entre chaque collaborateur. L'évolution de la grille des salaires est établie par poste.

Nous établissons un suivi centralisé des compétences et proposons des formations spécifiques métiers pour nos salariés. Nous assurons une veille permanente sur chaque domaine d'expertise pour capter les tendances et les innovations du métier (nouvelles réglementations...). Les nouveautés sont transmises sous format de fiches techniques et des pratiques à

l'ensemble des salariés. L'implantation géographique du Groupe et ses différentes entités offre des opportunités de mobilité interne (changement de région, nouveau métier).

### Bien-être au travail

*Le Groupe ADENES est soucieux du bien-être de ses salariés et souhaite que ces derniers se sentent bien au travail.*

C'est dans cette optique qu'un groupe de travail hétérogène a été créé sur la raison d'être au travail et sur la mise en commun des compétences. La mise en commun des compétences passe notamment par l'entraide et la mutualisation de nos savoirs lors des pics d'activité qui touchent les experts du Groupe et les centres de relations clients.

Sur ce terrain, des outils opérationnels innovants et ergonomiques (tablettes, service informatique de gestion trajets, visioconférences) ont été mis à disposition des collaborateurs pour éviter les risques sur la santé et la sécurité des équipes sur le terrain (drones pour accéder à des voitures vétustes ou sites amiantés).

Dans les bureaux, les espaces de travail ont été revus : open-space, espace partagé, salariés-managers, création d'espaces de détente pour les salariés (salle de pause, salle café, babyfoot...).

Afin d'améliorer le quotidien de ses salariés, le Groupe ADENES adhère depuis 2020 à une plateforme professionnelle de covoiturage domicile-travail : Klaxit (leader en France). Outre la démarche environnementale de la mise en place de cette plateforme, l'idée est de créer des liens entre les salariés du Groupe en partageant leurs trajets et d'améliorer les trajets de chacun

## Attractivité des talents & bien-être au travail

### Promouvoir l'égalité et la diversité

Afin de contribuer positivement à l'égalité des chances professionnelles, le Groupe ADENES entend poursuivre sa politique de recrutement visant à s'assurer de la diversité de ses salariés sur les sujets de sexe, âge, origines, handicap et profils de formation.

Le Groupe ADENES porte une attention particulière à la diversité des sexes et promeut :

Une diversité des profils académiques de par le besoin de compétences très spécialisées (BTS, ingénieurs, écoles de commerce, architectes...)

Le respect de l'égalité des salaires : à poste égal, salaire égal. L'application des directives sur la non-discrimination à l'embauche concernant l'âge, l'origine, le genre...

L'aménagement du temps de travail pour les salariés en situation de handicap ou salariés vulnérables

### Charte diversité

En 2022, le Groupe ADENES s'est engagé en signant la Charte de la Diversité.

La Charte de la diversité a pour objet de favoriser l'égalité des chances et la diversité. Elle contribue à développer un management respectueux des différences et fondé sur la confiance. Elle améliore la cohésion des équipes, mais est aussi une source d'un meilleur vivre-ensemble et donc de performance.

En signant cette Charte, le Groupe ADENES s'est engagé pour les années à venir à sensibiliser et former nos dirigeants et managers impliqués dans le recrutement, la formation et la gestion des carrières, puis progressivement l'ensemble des collaborateurs, aux enjeux de la non-discrimination et de la diversité.

98/100

Index égalité H/F  
ADENES

57%

C'est le pourcentage de  
salariés femmes dans le  
Groupe

47%

C'est le pourcentage  
de femmes exerçant  
la fonction de télé-  
expert (données  
France & Italie)

17%

C'est le pourcentage  
de femmes exerçant  
la fonction d'expert  
(données France & Italie  
- expertise à distance et  
expertise sur site )

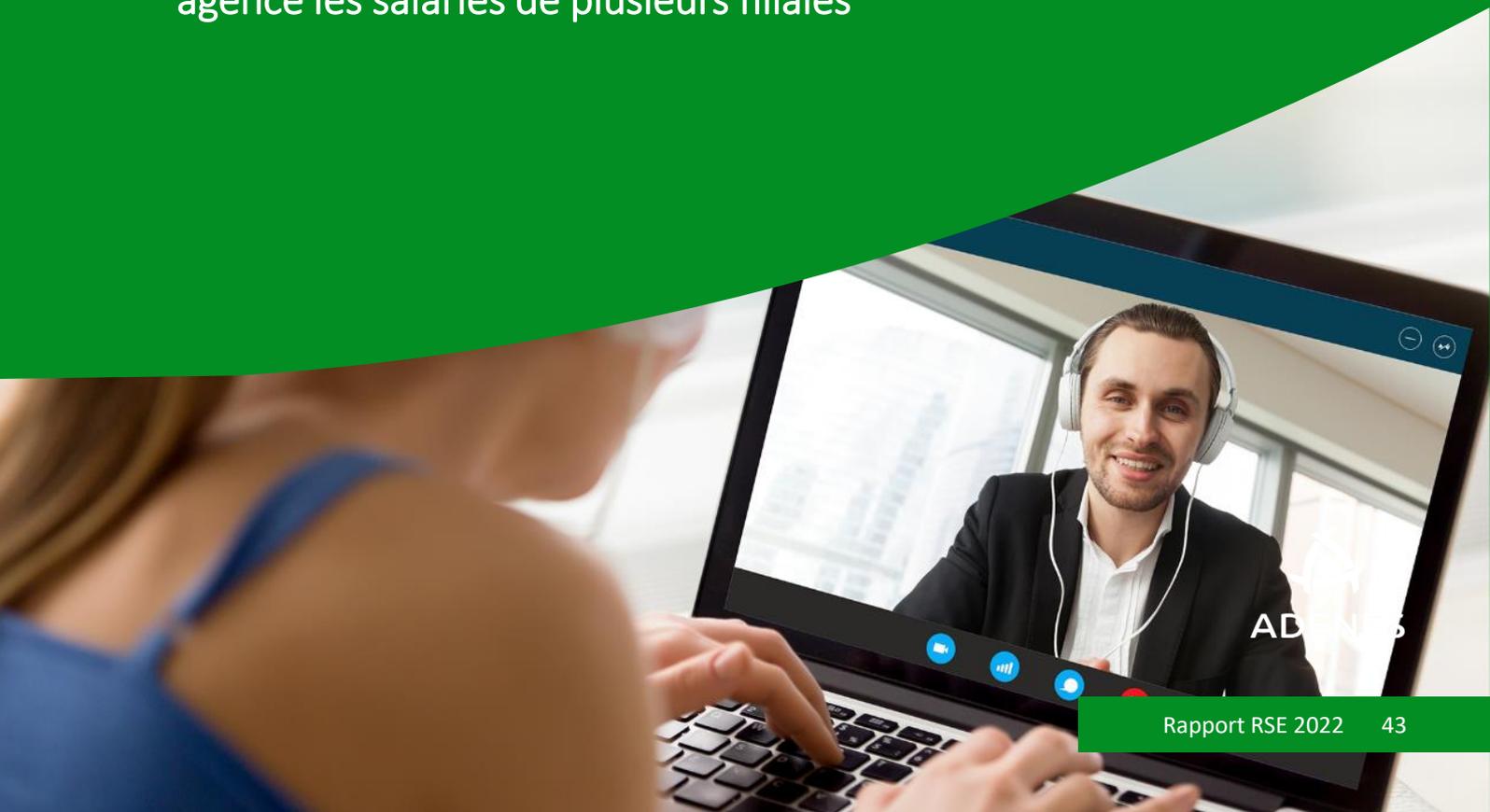


# Démarche sociale

*Attractivité des talents & Bien-être au travail*

## OBJECTIFS ADENES GO 2024

- Mettre en place un Accord Handicap
- Garantir le maintien, l'insertion et l'intégration des travailleurs en situation de handicap
- Poursuivre la sensibilisation des collaborateurs au handicap et à sa reconnaissance afin de faire évoluer les représentations de chacun
- Poursuivre notre politique de recrutement visant à l'égalité des chances et la pratique de non-discrimination sous toutes ses formes
- Poursuivre notre politique sociale pour traduire un index d'égalité Hommes/Femmes satisfaisant
- Poursuivre la mobilité professionnelle
- ADENES FAMILY : Créer la Maison ADENES en France visant à prôner le vivre ensemble en regroupant au sein d'un même agence les salariés de plusieurs filiales



## Engagements des jeunes

Le Groupe ADENES porte une attention particulière au recrutement des jeunes. Une politique attractive et pertinente est assurée par le Groupe pour attirer des alternants et des stagiaires à venir rejoindre nos équipes. Les jeunes sont les salariés de demain, une chance est offerte à chacun d'eux.

Le Groupe ADENES privilégie l'accompagnement des jeunes dans leur parcours scolaire et professionnel en proposant des alternances et des stages dans les divers métiers que le Groupe est apte à proposer. Le Groupe a développé une politique de rémunération des stagiaires et des alternants allant au-delà du cadre légal.

Avec son premier CFA d'entreprise à Bordeaux et l'ouverture d'un second CFA à Saint-Etienne en 2022, cela a permis au Groupe ADENES de poursuivre son engagement vis-à-vis des jeunes. Le Groupe ADENES comptabilise 80 étudiants au CFA et en alternance dans les entreprises du Groupe.

86

C'est le nombre **d'alternants** qui ont rejoint le Groupe en 2022

31

C'est le nombre de **stagiaires** qui ont rejoint le Groupe en 2022 – données groupe France

C'est grâce à l'engagement envers ses jeunes que le CFA ADENES ACADEMY est labellisé pour l'année 2023 (sur retour d'expérience 2022) HappyAtSchool.

### Certification du Groupe ADENES

Le meilleur moyen d'attirer et de conserver les jeunes talents dans son vivier, c'est d'écouter leur avis. C'est dans cette continuité que le Groupe ADENES a évalué le retour sur intégration de ses jeunes alternants et stagiaires par le biais d'enquêtes indépendantes et anonymes. C'est une démarche novatrice pour faire progresser l'intégration et l'accompagnement des stagiaires et des alternants au sein de notre Groupe.

ADENES a participé à l'enquête Happy Trainees qui a recueilli le ressenti de nos stagiaires à l'issue de leur expérience chez nous. Nous avons obtenu une note **de 4,61/5 pour l'année 2022.**



## Esprit de groupe

En 2022, le Groupe ADENES a poursuivi ses initiatives de communication qui avaient été lancées durant la pandémie afin de rester en contact avec tous les collaborateurs. Dans le cadre du projet « ADENES GO 2024 », l'objectif est de rapprocher encore plus les équipes en organisant des évènements fédérateurs.

### Team-bulding ELEX Sud-Est

Collaborateurs et membres de la Direction d'Elex Sud-Est se sont réunis le samedi 10 septembre 2022 pour disputer, en toute convivialité, une série de matchs sportifs. Ce fut bien entendu l'occasion pour eux de se détendre et de resserrer les liens mais aussi de défendre une cause importante : la restauration de nos écosystèmes forestiers.

En effet, pour chaque but au foot et point marqué au padel, Elex Sud-Est s'est engagée à planter un arbre via notre partenaire Reforest'Action ! Avec 62 buts au foot et 115 points au padel, autant dire que leurs équipes ont été à la hauteur de l'évènement !

En complément, la région Elex Sud-Est a également ajouté 177 arbres au compteur. Pas moins de 354 arbres ont donc été plantés à Saint-Germain d'Esteuil, dans le Parc régional du Médoc (Gironde), fortement impacté par les incendies de cet été.



### L'intranet du Groupe

L'intranet permet aux collaborateurs :

- d'accéder à l'ensemble des informations pratiques.
- d'aider au quotidien les salariés dans leurs missions : des informations pratiques sont données quant à l'actualité de nos clients.
- D'encourager leur participation et leur collaboration sur les projets du Groupe.

### Calendrier de l'Avent 2022

1800 collaborateurs, toutes filiales confondues, se sont challengés en ouvrant quotidiennement les cases de notre Calendrier de l'Avent du 1er au 23 décembre dernier !

Des questions sur différentes thématiques liées à l'activité du Groupe ont été posées pour permettre aux collaborateurs d'accéder aux sommets du classement et remporter de superbes cadeaux.

Chaque jour, ont été lancés aux collaborateurs des défis les incitant à faire preuve de bienveillance et de positivité les uns envers les autres. Les photos de ces moments de convivialité devaient être envoyées sur la boîte mail du service communication et chaque photo permettait de verser 1€ à l'association des Restos du Cœur. Au total, plus de 200 € de dons ont été reversés par notre Groupe.

## Esprit de groupe

### ELEX TV : Le live ensemble !

Décembre 2022 a été l'occasion pour les salariés d'ELEX France de se réunir et faire ensemble un bilan de l'année passée.

Les membres de la Direction présents sur le plateau ont passé en revue les moments forts de l'année comme par exemple, les EGA climatiques 2022.

Les salariés pouvaient en direct poser des questions en scannant un QR CODE et ainsi échanger avec la Direction.



### ADENES TV

Il est prévu pour l'année 2023 de diffuser sur YouTube, chaque 1er du mois, une émission, permettant aux collaborateurs d'être informés sur les actualités du Groupe ADENES et ses filiales au travers la rubrique « 360 ».

Cette émission comporte de nombreuses autres rubriques telles que « La minute de gloire » qui permet de mettre en avant la passion, un don ou le savoir-faire d'un collaborateur ou encore « L'interview plateau » qui reçoit comme invité chaque mois un membre du personnel de la direction du Groupe ADENES.

### FRATRIES - MECENAT

Notre Groupe a signé un contrat de mécénat avec l'association « Fratries » à la suite du challenge annoncé par AXA. Sur le périmètre « expertise avec réparation en nature » pour toute enquête avec au moins 4 étoiles, AXA reverse à l'association 3€. De notre côté, à chaque enquête avec une note au moins égale à 4/5 à l'ICF, nous doublons ces 3€ pour partager avec AXA cet élan solidaire.

La raison d'être de cette association est d'offrir partout des maisons modernes et bien situées pour permettre aux jeunes actifs avec et sans handicap mental ou cognitif de vivre ensemble.

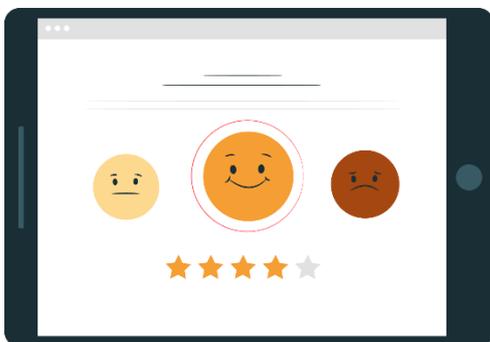
### Objectifs GO ADENES 2024 :

Développer la QVCT en dédiant chaque mois à une thématique impliquant les salariés : le mois solidaire, le mois des défis, le mois rose, le mois olympique...

# 4

## Satisfaction client & éthique

1. Qualité de service et relation client
2. Politique d'innovation
3. Déontologie, éthique des affaires et lutte contre la corruption
4. Cybersécurité et protection des données



# Satisfaction client & éthique Innovation



Guillaume VILLETTE,  
Directeur de la  
Communication

« Le Groupe ADENES place l'innovation au centre de sa stratégie et en fait un des piliers de son Plan RSE.

D'une part, l'innovation passe par la création de nouveaux outils issus de nouvelles technologies. Aussi, l'outil de gestion des sinistres est passé en 2022 au format web et améliore l'expérience de ses utilisateurs. Le déploiement à l'ensemble des filiales du Groupe est prévu d'ici 2024.

Un projet GED 2.0 est lancé et permettra de limiter les tâches sans valeur ajoutée à nos équipes et par ricochet apportera du temps pour toujours mieux accompagner les sinistrés.

Notre Groupe a lancé en 2022 l'AdenesLAB, sa commission innovation qui permet d'assurer une veille « innovation » dans notre secteur et de partager avec les StartUp de l'Insurtech les synergies entre nos structures.

Nous poursuivons aussi la mise à disposition d'espaces « en ligne » pour les assurés (l'espace assuré) et pour nos assureurs (l'espace assureur) afin d'accroître la pertinence des échanges et de l'information liée à la gestion des sinistres.

L'innovation, c'est aussi améliorer le quotidien des sinistrés en proposant des parcours à la carte répondant aux attentes des consommateurs en 2022. »

# Satisfaction client & éthique

## Qualité de service

*Partenaire des assureurs, nous accompagnons les assurés pour leur permettre de retrouver au plus vite et de façon optimale leur situation initiale.*

La qualité de nos services est l'un des enjeux centraux de notre Groupe. Le Groupe mène donc des enquêtes auprès de nos clients et des assurés. Les actions et les travaux menés auprès d'eux sont nécessaires pour la réussite de nos engagements.

Nos équipes dédiées sont présentes sur les différents périmètres métiers et géographiques.

Les **équipes Qualité** garantissent le respect des attendus en termes de processus et de performance. Au quotidien, elles travaillent sur la communication des consignes, l'analyse des résultats et les axes d'amélioration.

Les **équipes Relation Client** œuvrent auprès de nos mandants pour pérenniser une relation optimisée et qualitative. Elles tendent à développer des relations de partenariats privilégiées et à ajuster nos offres aux attentes spécifiques.

Egalement, chaque mois, depuis mai 2021, nous publions sur l'Intranet les scorecards de toutes les régions ELEX et un scorecard au niveau national permettant ainsi, aux équipes et collaborateurs, de suivre et mesurer les indicateurs clés de l'expérience client tels que le taux de satisfaction, le délai de traitement, le taux d'appels décrochés ou encore l'effort client.

### Données Groupe France – Hors CREATIV'



# Satisfaction client & éthique

## Qualité de service

*Nos équipes œuvrent dans la démarche qualité du Groupe afin de satisfaire les attentes des clients et des assurés sinistrés.*

Des audits internes ciblés et enquêtes sont réalisés pour évaluer la qualité de nos services. Nous nous engageons à donner des réponses opérationnelles de qualité aux besoins des assurés dans un court délai.

La consolidation des résultats des enquêtes donne une image de la perception de nos clients, des assurés, et nous permet d'enclencher des actions préventives et/ou correctives.

A des fins de satisfaction de nos Clients et des sinistrés, la gestion des réclamations est centralisée. Notre centre de contact national est sous la direction de la Relation Client.

## Challenge AXA

Sur toute l'année 2022, nos experts ELEX ont participé au challenge organisé par AXA en France qui mettait en avant l'expérience client, la gestion des délais et les incidents de gestion.

Après des mois de revirements au classement des experts les plus performants, les 7 experts ELEX qui ont terminé les meilleurs ont été invités par AXA à Rabat afin d'y passer 3 jours pour rencontrer les équipes et matérialiser encore plus l'attente de notre Client.



# Satisfaction client & éthique

## Relation client : Et si c'était moi ?

*Dans le cadre de sa culture client, le Groupe ADENES a mis en place une campagne visant à améliorer l'expérience client à tous les niveaux.*

La campagne « **Et si c'était moi ?** » est une campagne interne d'amélioration de l'expérience client qui vise à faire évoluer les attitudes et comportements de tous les collaborateurs qui sont en contact avec les assurés. L'idée est d'attirer l'attention sur les ressentis de ces derniers pour pousser le collaborateur à se mettre à la place du client. Cette campagne débutée en 2021 s'est développée sur les autres sociétés d'expertises comme 3C.

L'équipe projet Expérience Client a animé les ateliers du programme "Et si c'était moi ?" chez 3C. Ayant débuté en novembre 2022, les ateliers ont pour objectif d'améliorer la satisfaction client et collaborateurs.

Ces ateliers s'inscrivent dans la démarche ADENES ACT (Agir avec le Client en Tête) où co-construction, partage et culture client priment.

### Webinaire « et si c'était moi ? »

L'objectif de la Société 3C et du Groupe ADENES est de « faire de la satisfaction client un effort collectif qui guide nos actions au quotidien ».

Un client a été interviewé et ses retours sont très positifs quant à la prise de rendez-vous, l'échange avec l'expert, la qualité du travail fourni.

Les clients attendent du conseil, de la pédagogie, du relationnel et de la réactivité. C'est pour cela que le programme Culture client « et si c'était moi » a été lancé. Ce nom a été justement choisi pour permettre aux collaborateurs de se mettre à la place du client dans les actions quotidiennes.

3C (plus généralement le Groupe ADENES) fait de la satisfaction client une priorité.

Les attentes des assurés ont évolué avec le temps, notamment avec l'ère du digital. Il est essentiel de rester compétitif et de s'équiper en outils et parcours digitaux performants. ADENES doit ainsi suivre les évolutions afin de répondre aux nouvelles attentes des clients.

Les objectifs de ce programme vis-à-vis des clients sont d'améliorer les parcours clients avec une mise en place plus fluide et rapide.



## Relation client

### Performance

Un plan de performance est associé à nos outils pour :

- Réduire le temps d'attente des clients pour leur prise de contact et de rendez-vous
- S'assurer de la justesse des prix dans l'évolution des dommages
- Mettre en place un plan d'action visant à améliorer la qualité de la relation client par téléphone ainsi qu'au moment de l'expertise sur site

Nous avons fait évoluer le système de rémunération variable des experts pour y intégrer des indicateurs de qualité (délai de rédaction du rapport d'expertise, justesse du chiffrage...).

Au-delà de la compétence technique, nous nous devons d'assurer nos missions avec toute la qualité humaine attendue. Maillon indispensable d'une expérience client réussie, les experts font l'objet d'un parcours et d'une certification interne « Excellence de la posture relationnelle » sur deux jours. Elle s'attache tout particulièrement à développer le comportement de l'expert en expertise, les bonnes approches en fonction du type de sinistre, l'empathie et la gestion des situations de crise.

### Faciliter la vie des assurés

Le Groupe a développé un extranet assurés/assureurs permettant aux assurés d'avoir un accès permanent à l'état de leur dossier, de communiquer directement avec l'expert en charge du dossier, d'échanger des informations et documents relatifs au sinistre.

Le Groupe a développé une solution de prise de rendez-vous en ligne par l'assuré. Cette solution permet :

- Plus de simplicité pour l'assuré
- Plus de rapidité pour l'assuré
- Une satisfaction Client/Assuré

### Données Groupe France – Hors CREATIV'

77%

C'est le taux moyen de réponse au 1er contact (appels réceptionnés en Centre de contact et pour lesquels une réponse a pu être apportée directement)

1,7

C'est le délai moyen de prise de contact en jour (date d'intégration à la date de prise de contact en jours ouvrés)

# Satisfaction client & éthique

## Politique d'innovation

L'innovation est au cœur de l'offre de service proposée par ADENES aux assureurs et aux assurés et concerne des sujets variés comme l'efficacité opérationnelle, la santé et la sécurité des Hommes, ou la préservation de l'environnement.

Dans le secteur du service aux assurances, les métiers sont en pleine mutation digitale et le groupe ADENES développe des innovations tant sur les outils que sur l'évolution des métiers et des solutions de la société.

## Expertises à distance

Nous poursuivons la gestion de nos dossiers en expertises à distance permettant ainsi un gain de temps dans la procédure d'expertise du sinistre à la fois pour l'assuré et pour nos collaborateurs. Nous réduisons ainsi les délais de rendez-vous au même titre que les déplacements limitant également notre impact environnemental.

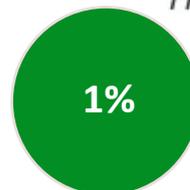


des prestations d'expertise IRD sont réalisées à distance (périmètre France)



des prestations d'expertise des véhicules terrestres à moteur sont réalisées à distance (hors CATNAT)

## Périmètre EAD de l'Italie :



Poursuite de la gestion de sinistres en Visio-expertise depuis le smartphone de l'assuré grâce à une application temporaire et sécurisée gratuite à installer par l'assuré : cela permet à l'assuré un gain de temps dans la procédure d'expertise de son sinistre



Nombre de dossiers EAD (périmètre France)

## Politique d'innovation

**ADENES LAB** : AdenesLab, la commission innovation du Groupe lancée en 2022 permet d'être informé des mouvements dans l'Insurtech, des innovations, des investissements placés dans les start-ups de nos secteurs d'activité.

Lors de chaque commission AdenesLab, notre partenaire ASTORYA partage les chiffres du secteur à l'échelle européenne et délivre les tendances des investissements.

A chacune des réunions trimestrielles, sont invitées une ou deux start-ups qui présentent leur structure, leur positionnement et leur stratégie. C'est l'occasion de trouver des synergies entre le groupe et ces start-ups afin de mettre en place des partenariats pertinents.



**HELP.E** : Le Groupe ADENES a créé la plateforme HELP.E afin de faciliter la prise en charge de sinistres collectifs, sériels et recall.



Ce portail dématérialisé apporte une autonomie aux sinistrés qui y déposent l'ensemble des informations indispensables à la prise en charge de leur réclamation.

Les assureurs peuvent, immédiatement, donner accès à notre plateforme à l'ensemble des sinistrés et ainsi permettre l'accélération des indemnisations.

**ADENES TV** : ADENES a lancé en 2022 sa première émission TV diffusée sur YouTube ouverte à tous les collaborateurs du Groupe. C'est l'occasion de présenter aux collaborateurs les actualités de notre Groupe, nos objectifs et ambitions et naturellement, d'échanger avec les équipes !



## Politique d'innovation : refonte de l'espace assuré

### Nouvel espace assuré

Dans la volonté d'améliorer le parcours client, les équipes de la Relation Client ont lancé courant mai 2022, leur projet de refonte de l'espace assuré. L'objectif est que l'espace assuré soit plus adapté au client, qu'il donne au client un maximum d'autonomie dans la gestion de son sinistre notamment en lui permettant de qualifier son dossier, de prendre son rendez-vous mais aussi de compléter son état de pertes.

Ce projet de refonte a été mené en considération des retours et des avis donnés par les assurés.

Ainsi, lorsque la démarche de refonte de l'espace assuré a été entreprise, 3 axes de travail ont permis d'améliorer cette plateforme afin de la rendre plus intuitive et plus ergonomique. Les équipes de la Relation Client se sont posées les 3 questions suivantes:

- Comment faire pour proposer une interface plus simple et plus rapide pour répondre aux attentes et comportements des assurés.
- Comment augmenter le nombre de prises de rendez-vous en ligne et comment inciter l'assuré à poursuivre sa démarche jusqu'à la fin du processus.
- Comment proposer un produit plus performant en terme de vitesse de chargement et comment l'optimiser le plus possible.

Désormais, l'espace assuré comporte de nouvelles fonctionnalités comme le tchat, la mise en place d'une foire aux questions, la présentation de vidéos pédagogiques et la mise en œuvre d'un système de notifications afin de guider davantage l'assuré.

Ces nouvelles fonctionnalités ainsi que l'amélioration des fonctionnalités existantes ont déjà démontré leur efficacité, notamment sur la partie expertise à distance avec un taux de prise de rendez-vous en ligne de 88% soit l'équivalent de 9 assurés sur 10 qui vont au terme de la démarche.

24 %

C'est le pourcentage des Assurés qui prennent leur RDV en ligne (contre 16% en 2021), en moyenne en moins d'un jour

## Politique d'innovation

### Gagner en efficacité opérationnelle

Nous utilisons des outils d'optimisation des tournées d'expert permettant d'alléger les temps de trajet pour les collaborateurs, d'économiser du carburant, de limiter notre empreinte carbone, de réduire les délais de rendez-vous moyen chez les assurés.

Nous équipons nos experts de tablettes (expertises en direct, optimisation des trajets, meilleure transmission de l'information, réduction de papier, gain de temps pour l'assureur et l'expert sur le traitement de dossier, meilleures conditions de travail...).

**Rendez-vous Verts** : Depuis juin 2021, lors de la prise de rendez-vous en ligne, l'assuré dispose de l'option **rendez-vous vert**. Celui-ci est déterminé de manière à optimiser les tournées des experts, ce qui permet de gagner en efficacité opérationnelle mais également de réduire les émissions de gaz à effet de serre liées aux déplacements professionnels.

**En moyenne la prise de RDV allonge de délai d'expertise de l'assuré de 2,2 jours par rapport à la meilleure proposition**



## Politique d'innovation

### ADENES Formation

L'expertise est le cœur de l'activité du Groupe ADENES, et le groupe est fier de sa filiale ADENES FORMATION dédiée spécifiquement à la formation.

C'est dans l'optique de se développer et de continuer à améliorer ses prestations de qualité que le Groupe a fait les démarches en vue de l'obtention de la certification QUALIOPi.

**L'OF-CFA est certifié QUALIOPi depuis 2021.**

Le Groupe ADENES a ouvert son propre **CFA d'entreprise en 2021 : ADENES ACADEMY.**

L'objectif est de développer une branche d'activité au sein de la structure **ADENES FORMATION** qui soit dédiée à la formation par l'apprentissage.

Le CFA a pour vocation de mener les apprentis vers la réussite à travers un accompagnement complet et un parcours riche et professionnalisant qui permet aussi bien l'insertion professionnelle immédiate que la poursuite d'études.

Deux formations sont proposées aux étudiants, le **BTS Assurance** et le **BTS Négociation et digitalisation de la relation clients** au CFA de Bordeaux. Le CFA de Saint-Etienne ouvert à la rentrée 2022 propose quant à lui le **BTS Assurance**. Les deux CFA cumulent un effectif en 2022 de 47 étudiants qui sont accompagnés dans leur parcours par des formateurs spécialisés.



### Formation en langues

Dans sa démarche de valorisation des compétences, le Groupe ADENES propose à ses collaborateurs de suivre une formation linguistique en anglais adaptée à leur niveau et à leurs objectifs.

### 3C : ULYSSE Construction

Ulysse Construction est un logiciel très intuitif créé en interne par la DSI pour les experts construction de la société 3C. Ce logiciel a l'avantage de ne pas nécessiter de connexion Internet et d'être utilisable facilement en réunion grâce aux différents champs proposés par le logiciel. Ce logiciel a permis de faciliter le remplissage des champs qui se trouvent uniquement sur une seule et unique page. Ainsi, l'expert, grâce à ce nouvel outil, peut voir la fiche convocation se générer, mais il est aussi possible pour lui d'y inscrire directement les commentaires et annotations à destination de son assistant(e).

Ce logiciel est également un atout pour les experts car ils peuvent eux-mêmes faire évoluer celui-ci et peuvent faire remonter les dysfonctionnements à leur interlocuteur qui leur répond en temps réel sur les problématiques rencontrées.

Les experts 3C sont très satisfaits de ce nouveau logiciel.

# Satisfaction client & éthique

*Relation client - innovation*

## OBJECTIF ADENES GO 2024

- Atteindre le taux de 100% des collaborateurs bénéficiant du programme « Et si c'était moi » en France
- Organisation du mois de l'innovation dans le Groupe
- Utilisation de la tablette ULYSSE par 80% des experts du Groupe (hors auto)
- 45000 heures de développement sur nos outils
- 35% de prestations d'Expertise à Distance (EAD)
- 2 millions de missions gérées via les extranets
- Taux d'atteinte de RDV en ligne pris par les assurés/assureurs à 35%



## Déontologie & éthique des affaires

*Le Groupe ADENES cultive une approche rigoureuse et pratique son métier avec éthique, respect et responsabilité. Nous veillons à promouvoir les bons comportements de nos équipes.*

Le développement du Groupe ADENES repose sur la confiance que celui-ci inspire à ses clients, à ses collaborateurs, à ses actionnaires et à l'ensemble de ses autres partenaires. Le respect de la déontologie, la conformité à la gestion des risques éthiques et de corruption sont des éléments clés de la crédibilité du Groupe et des marques associées.

L'Expert est particulièrement exposé à des risques de fraude à tous les niveaux de ses travaux. Un code déontologique de la profession est à ce titre d'application.

De son côté, le Groupe a mis en place en interne pour l'ensemble des salariés des règles de conduite garantissant un comportement responsable de ses collaborateurs.

- Code de conduite - Politique anti-corruption
- Code de déontologie
- Procédure de recueil des signalements
- Formation des collaborateurs à la lutte contre le blanchiment et le financement du terrorisme (LCBFT)

Ces règles de conduite couvrent les droits des salariés, la sincérité et la protection de l'information, la prévention des conflits d'intérêts, l'éthique commerciale, le respect des

règles de concurrence, l'utilisation des biens et des ressources appartenant au Groupe ADENES

### Charte des Achats Responsables

Le groupe s'est doté d'une Charte des achats responsables.

Cette Charte a pour but de nous guider dans le choix de nos fournisseurs. Elle intègre des critères sociaux, relatifs à l'éthique des affaires, et à la protection de l'environnement. L'ensemble des fournisseurs sont invités à signer et à adhérer à notre Charte.

0 cas

Avéré de manquement à la déontologie

0 incident

Signalé au travers de la procédure d'alerte et de recueil des signalements

0 action

En justice signalée

## Lutte contre la corruption

*La politique anti-corruption du Groupe ADENES et le code de déontologie définissent les engagements de notre Groupe en matière de lutte contre la corruption et de trafic d'influence ainsi que les comportements à proscrire, et fournissent à tous nos collaborateurs des instructions sur la conduite à tenir face à des agissements contraires à la loi ou à l'éthique.*

La mise en place d'une cartographie des risques de corruption a permis d'évaluer ces risques, de mettre en place des plans d'actions, et instaurer des procédures adéquates.

Des formations dédiées à la lutte contre la corruption et le blanchiment de capitaux sont mises en place dès l'intégration de salariés. Des exemples concrets sont présentés permettant aux collaborateurs de comprendre les scénarios possibles de corruption ainsi que les règles à suivre pour lutter contre elle.

Des contrôles comptables internes sont effectués et agréés par les Commissaires aux comptes pour éviter les risques de fraude :

- Revue des procédures pour les règlements émis, pour les factures clients émises
- Séparation des fonctions « valideur/payeur », séparation des fonctions des décideurs, séparation des tâches

Des délégations de pouvoir et de signature sont données spécifiquement et des tests sont effectués sur certaines écritures comptables pouvant être source de risque.

## Procédure de recueil des signalements

Le Groupe ADENES a mis en place un dispositif et une procédure de recueil des signalements pour les lanceurs d'alerte qui encouragent les collaborateurs et les parties prenantes externes à signaler les potentielles infractions aux politiques internes. Les collaborateurs peuvent émettre un signalement par le biais de canaux de communication sécurisés et anonymes.

## Détection de fraude

Le Groupe dispose d'un service national en charge du contrôle, de l'enregistrement et de la transmission à nos mandants de l'ensemble des détections de fraude constatées par nos collaborateurs.

Concernant la détection de fraude sur notre métier d'expert, des formations, conférences, et des échanges avec les collaborateurs sont effectués sur la détection et la technicité fraude.

Sur chaque dossier, une analyse préalable est effectuée sur le tiers contractant, une vérification est faite pour que la prestation réponde à un besoin réel, et une vérification est portée sur la capacité organisationnelle du tiers contractant.

# Satisfaction client & éthique

## Lutte contre la corruption

### Gestion des conflits d'intérêt

Le code de déontologie expose des situations dans lesquelles les collaborateurs peuvent être exposés à des conflits d'intérêts et présente les devoirs des collaborateurs et les actions à mener.

La sensibilisation des salariés sur la gestion des conflits d'intérêts est faite à travers le suivi de formation ainsi que par l'intégration de clauses dans les contrats de travail visant à palier toutes situations de conflit d'intérêt, de partialité.

### Code de conduite & éthique

Nous engageons nos collaborateurs à agir avec éthique et à faire les bons choix. Un code de conduite est établi et remis aux collaborateurs.

Les collaborateurs experts suivent en e-learning des formations sur le respect de la déontologie basées sur notre Code et intégrant des exemples, des retours d'expérience et des quizz pour tester l'acquis des connaissances.

Les procédures de suivi, les formations et les sensibilisations ont pour objectif de créer un climat favorable au comportement responsable de nos collaborateurs.



# Satisfaction client & éthique

*Déontologie & éthique des affaires et lutte contre la corruption*

## OBJECTIFS ADENES GO 2024

- 100% des collaborateurs sensibilisés à la cyber sécurité
- 0 attaque réussie
- Poursuivre les actions de formation et de sensibilisation auprès de ses salariés sur les risques de fraude, de corruption et sur les mesures visant au respect de la déontologie. Une attention sera portée sur la sensibilisation des salariés à l'éthique des affaires et aux risques de fraude des prestataires
- Poursuivre le suivi des liens personnels et professionnels entre les experts et les entreprises de réparation ainsi que le nombre d'interventions d'une même société sur les dossiers d'un même expert afin de détecter les potentielles situations d'entente ou risques d'entente.
- Renforcer les process de conformité du Groupe



## Cybersécurité et protection des données

*La cyber sécurité et en particulier la protection des données à caractère personnel comptent également parmi les enjeux majeurs de notre organisation mais nous pensons que c'est de la manière dont nous nous comportons qui permet de créer des relations durables et de confiance. Nous cultivons ainsi une approche rigoureuse et pratique de nos métiers avec éthique, respect et responsabilité et nous veillons toujours à promouvoir les bons comportements au sein de nos équipes.*

Pour répondre aux enjeux liés à la protection des données personnelles et préserver la confiance de ses clients, partenaires et collaborateurs, le Groupe ADENES a mis en place :

- Des politiques en matière de protection des données personnelles, des informations confidentielles et de sécurité
- De mesures de sécurité appropriées destinées à préserver la sécurité et la confidentialité des données personnelles (mesures de sécurité physiques, logiques, organisationnelles).
- Des dispositifs de surveillance des correctifs de sécurité
- Des campagnes de sensibilisation auprès des utilisateurs (informations, quizz etc...)
- Des actions de formation des collaborateurs aux enjeux de la sécurité des données
- Une charte d'Utilisation du Système d'information à destination de tous les salariés et utilisateurs
- Des systèmes informatiques sécurisés



## Cybersécurité et protection des données

### Sensibilisation des collaborateurs

Il est essentiel de sensibiliser nos collaborateurs à ce sujet et de les guider pour qu'ils adoptent les bonnes pratiques au quotidien.

Dès le recrutement, la notice d'information relative à la protection des données du Groupe est mise à la disposition du salarié.

Un guide de sensibilisation a été rédigé à l'attention de tous les collaborateurs.

Le règlement intérieur dispose de clauses relatives à la confidentialité attendue de la part des collaborateurs.

En 2022, à la suite de la diffusion du guide de sensibilisation, les collaborateurs ont dû répondre à un quizz pour tester leurs connaissances en terme de sécurité. Il ressort de ce quizz que les participants ont une bonne connaissance sur le fait que les attaques informatiques arrivent majoritairement par mail. Le point à améliorer reste à aider les salariés à identifier les acteurs (DPO, DSI, RSSI) et à choisir un mot de passe solide. En 2023, l'expérience sera renouvelée afin de sensibiliser les nouveaux arrivants ainsi que connaître le niveau d'évolution des salariés déjà intégrés.

A la suite de ce quizz, il a donc été décidé de diffuser régulièrement des « mémos CYBER » afin de rappeler à tous, les attendus en matière sécurité, que ce soit concernant les mots de passe, les rançongiciels, les mises à jour qui doivent être faites régulièrement etc..

Egalement, une campagne pédagogique a été faite auprès des salariés en 2022. Les collaborateurs ont reçu un mail de simulation d'attaque informatique dans le but de tester la réaction des collaborateurs face à une menace crédible.

# Satisfaction client & éthique

## *Cyber sécurité & Protection des données*

### OBJECTIFS ADENES GO 2024

- Poursuivre la sensibilisation et la formation de l'ensemble du personnel sur les enjeux de sécurité des données
- Poursuivre les tests réguliers du dispositif de sécurité
- Poursuivre le renforcement de nos outils informatiques
- Poursuivre la mise à jour de nos PCA
- Filiales italiennes :
  - Mise en œuvre d'une politique de sécurité informatique intégrée suivant le cadre de la norme ISO 27001 (sans certification).
  - Mise en place d'une nouvelle organisation RGPD et nomination d'un DPO externe.



ADENES



# Démarche environnementale

1. Empreinte environnementale
2. Achats responsables
3. Implication sectorielle
4. Implication locale



# Démarche environnementale



Xavier RAMOND,  
Secrétaire Général

« Notre monde évolue au gré des impacts de l'activité humaine sur la planète mais si rien ne change, les effets engendrés risquent d'être irréversibles.

Comme le relève les scientifiques dans le dernier rapport du GIEC, seule « une action climatique urgente peut garantir un avenir vivable pour tous » ; c'est ainsi que les entreprises dont l'impact carbone est important, doivent jouer un rôle prépondérant dans la lutte contre ces changements climatiques.

Le Groupe Adenes conscient des conséquences de l'empreinte environnementale a engagé depuis l'an dernier, une transformation dans son modèle pour répondre aux exigences écologiques de demain.

Pour cela, le Groupe a décidé de mettre à disposition des experts une flotte de véhicules verts, de proposer aux assurés le choix d'un RDV vert pour que l'expert puisse organiser sa tournée écologiquement.

Mais ce n'est pas tout, le Groupe a souhaité que les collaborateurs soient sensibilisés aux bons gestes pour la planète en leur faisant adhérer à la charte sobriété et en désignant plus de 50 ambassadeurs dans les agences partout en France ».

## Empreinte environnementale

Le Groupe ADENES, sur le périmètre France Hors CREATIV', possède près de 965 véhicules qui ont parcouru au total pour l'année 2022, 23 393 242 km . Les salariés experts réalisant les missions d'expertise et les fonctions supports de management sur site utilisent un véhicule mis à leur disposition par le Groupe. La majorité des dépenses du Groupe en termes de déplacements véhicules sont tracés par des cartes Total (75% des véhicules).

Les déplacements professionnels sont gérés par une agence unique. Le Groupe ADENES bénéficie d'une politique de déplacements couvrant l'usage de l'hôtel, du train et de l'avion. Comme le rappelle la politique de voyage déployée en 2021, faveur étant donnée au train.

Pour les **1170 déplacements en train** effectués sur l'année 2022, nous avons une consommation en CO2 de tous nos trajets de **1,469 tonne de CO2**.

Pour les **déplacements en avion**, notre consommation de CO2 est équivalente à **149,41 tonnes de CO2**.

En ce qui concerne l'impact carbone de nos infrastructures, pour 38 813 m<sup>2</sup> répartis sur les différents sites occupés par le Groupe ADENES – hors Créativ et filiales étrangères, notre consommation **en KWh est de 1 686 085**, correspondant à **151,75 tonnes de CO2**.

**470 TCO2**

ont été  
économisées  
grâce à l'activité  
de l'Expertise à  
distance

## Empreinte environnementale

En 2022, outre le contexte de crise énergétique actuelle, nous avons souhaité inscrire notre démarche RSE dans une perspective durable en lançant notre plan de sobriété.

Nous avons la conviction et la volonté de contribuer à l'évolution des mentalités pour des comportements plus vertueux pour l'avenir de notre planète.

C'est pourquoi, le Groupe ADENES a incité les collaborateurs à se porter volontaires pour être désignés comme ambassadeurs dans nos agences, promouvoir le co-voiturage et l'éco-conduite, mettre en place du télétravail en cas de situation de crise énergétique, mettre œuvre des plans d'actions sur les sites les plus énergivores, et suivre les consommations énergétiques de chaque agence.

C'est plus de 50 collaborateurs qui se sont portés volontaires pour être ambassadeurs RSE.

Le rôle des ambassadeurs est de :

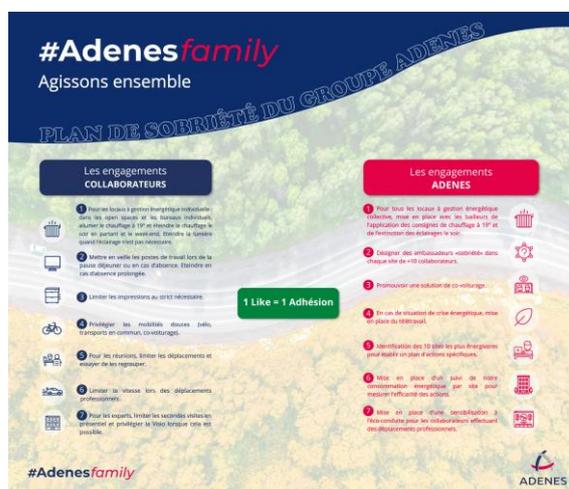
- Promouvoir le plan de sobriété
- Recueillir les questions en agence
- Collecter les bonnes pratiques et les nouvelles idées
- Sélectionner les affiches pertinentes « ECO GESTES » dans l'Agence
- Identifier les actions locales permettant de diminuer notre consommation d'énergie

- Se réunir mensuellement avec les membres du comité RSE

En effet, dans cette démarche, nous sensibilisons nos collaborateurs par des communications « ECOGESTES » les incitant par exemple à trier les déchets ou encore à privilégier les impressions en noir et blanc et en recto.



Les collaborateurs ont été incités à signer le plan de sobriété rédigé par l'équipe RSE afin d'impliquer tous les collaborateurs dans cette démarche.



# Démarche environnementale

## Empreinte environnementale

### Gestion des déchets

Dans le but de réduire ses déchets, le Groupe ADENES favorise les relations dématérialisées avec les assureurs et les sinistrés pour limiter la consommation de papier. En cas d'utilisation du papier, les impressions en noir et blanc sont encouragées et préprogrammées sur les imprimantes de l'ensemble du groupe.

Suite à un appel d'offres lancé en septembre 2022, le Groupe ADENES a choisi de traiter avec la société **FIDUCIAL**, en ce qui concerne la **collecte et le recyclage de l'ensemble des déchets de bureau**.

Les collaborateurs d'ADENES sont donc poussés à effectuer un tri généralisé des poubelles et d'œuvrer au recyclage. En effet, sont mis à leur disposition dans les différentes agences, des Collect Box.

Le choix de recours à **FIDUCIAL** n'est pas le fruit du hasard. En effet, FIDUCIAL, engagé dans une démarche RSE, utilise pour la livraison des Collect Box, une flotte de véhicules qui bénéficient d'une bicarburant NGT. Nous sommes également fiers de traiter avec un partenaire qui s'inscrit dans la même démarche RSE que celle du Groupe par l'adhésion au Global Compact.

Des communications proposées par FIDUCIAL vont être effectuées auprès des collaborateurs afin de les sensibiliser au tri des déchets (cartons, piles, DEEE etc..).

### Imprimantes

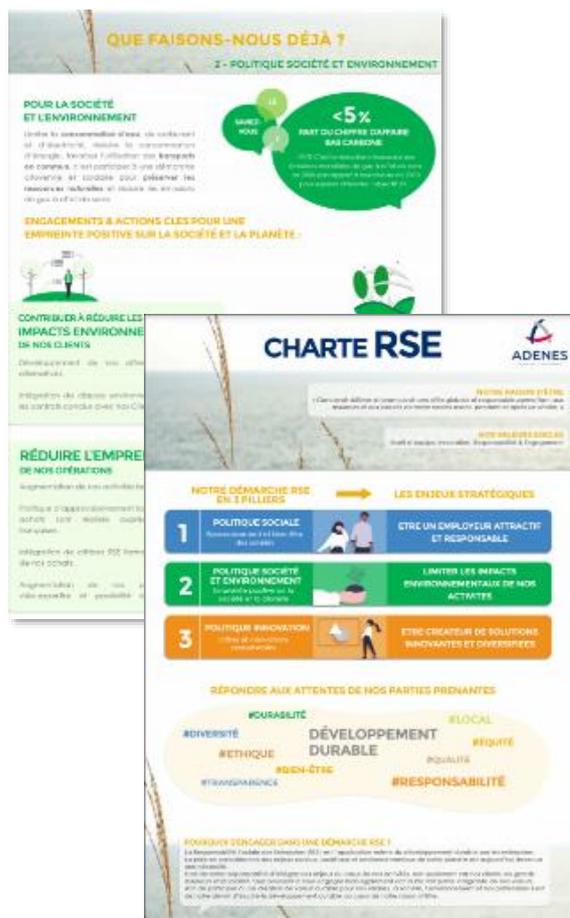
Concernant l'utilisation des imprimantes, le Groupe ADENES a pris la décision de programmer les imprimantes par défaut et de les configurer sur une impression en noir et blanc et en recto-verso pour limiter notre impact sur l'environnement.

Aussi, est régulièrement rappelé aux collaborateurs de limiter leurs impressions et de privilégier la voie dématérialisée pour leurs envois afin de protéger notre Planète.

Le Groupe entend prochainement aller plus loin en abandonnant la commande de Post-it et en encourageant l'achat de papier recyclé.

### La Charte RSE

La Charte RSE a pour objectif de rappeler les engagements RSE défendus par le Groupe et par chacun des salariés. Une communication a été faite sur l'intranet du Groupe avec un principe d'adhésion des salariés.



# Démarche environnementale

## Empreinte environnementale

### Télétravail

Le télétravail généralisé en 2020 du fait de la pandémie a été poursuivi et étendu au sein du Groupe en 2021. Un **Accord Télétravail** a été négocié avec toutes les sociétés du Groupe et remplace la Charte Télétravail préexistante. En 2022, un avenant à cet Accord a été signé en faveur des salariés afin de leur donner la possibilité d'en bénéficier dès 4 mois d'ancienneté et non plus 6 mois par exemple.

En modifiant les conditions d'accès au télétravail, nous améliorons notre impact positif pour l'environnement par la limitation de nos déplacements par tous mode de transport polluant, évitant ainsi de produire des déchets inutiles.

# 72 379

C'est le nombre de jours de télétravail sur l'année 2022 (contre 29 510 jours en 2021) périmètre France hors Créativ

### Newsletters RSE

Au cours de l'année 2022, 5 newsletters RSE ont été diffusées auprès des salariés afin de les sensibiliser sur les bons gestes à adopter pour réduire la consommation d'énergie par exemple mais aussi les informer sur les moyens mis en œuvre au sein du Groupe dans le sens d'une activité plus verte et plus durable.

diminution significative des consommations de papier et un gain de temps pour les équipes supports.

Depuis, l'arrivée de l'application **Notilus**, les notes de frais sont totalement dématérialisées. Plus simple et plus responsable, une simple photo du justificatif suffit désormais à déclarer une note de frais.

### Dématérialisation

Au sein du Groupe, tous les collaborateurs disposent d'un **coffre-fort numérique personnel** où sont déposés chaque mois leurs bulletins de salaire. Les avantages sont nombreux : disponibilité rapide du bulletin, respect de la réglementation RGPD, confidentialité, possibilité de mettre en place des collecteurs personnels (impôts, téléphonie...).

Nous déployons également une politique « zéro papier » pour les dossiers d'expertise entraînant une

### Recommandé électronique

Le Groupe ADENES privilégiera à compter de 2022 l'envoi de lettres recommandées électroniques, réduisant son impact carbone et limitant ses impressions. Il s'agit d'un envoi 100% dématérialisé qui a pour avantage d'être rapide et qui permet d'assurer une gestion « zéro papier ». Après accord des clients et intermédiaires, tout se fait en ligne, de la rédaction de la lettre, à l'envoi en passant par la réception par le destinataire.

# Démarche environnementale

## Empreinte environnementale

*ADENES entend poursuivre ses efforts afin de réduire son empreinte environnementale dans ses filiales*

Le Groupe s'engage à poursuivre le développement de ses activités bas carbone :

- Activités de reconstruction/rénovation avec des architectes spécialisés (Batifive) et développement des activités de réparation d'électroménager (Electroren).
- Expertise à distance

26,94%

C'est le taux d'expertises à distance réalisées, données France

8,20 %

C'est le pourcentage du chiffre d'affaires dédié aux activités bas carbone

**BATIFIVE ASSOCIES (offre commune ADENES & POLYEXPERT)** s'inscrit dans notre démarche environnementale en proposant aux sinistrés toutes les solutions de sauvegarde du bien sinistré et la conception d'un projet de reconstruction responsable.

### Engagements de BATIFIVE ASSOCIES :

- Développer des produits et un service responsable
- Respecter les normes Qualité
- Valoriser la démarche qualité au travers de qualifications



Les architectes BATIFIVE sont au fait de la réglementation en vigueur et de toutes ses évolutions grâce à une veille régulière et à des formations ciblées. La société BATIFIVE s'engage à mettre en pratique ses compétences en ce sens dans tous les projets. Lorsque les conditions le permettent, les architectes œuvrent pour la réparation, plutôt que la reconstruction.



## Empreinte environnementale



**ELECTROREN** (offre commune ADENES & POLYEXPERT) est spécialisée dans le **diagnostic et la réparation de biens électroniques et électro-ménager** pour le matériel ayant subi un dommage.

Plutôt que de proposer aux sinistrés des biens électroniques et électro-ménager neufs, cette société procède à la réparation des équipements endommagés.

Avec une approche économiquement et écologiquement responsable, ELECTROREN accompagne les compagnies d'assurance désireuses d'apporter une solution à ses clients tout en préservant le développement durable grâce à l'intervention de spécialistes.



**DYNAREN** (offre commune ADENES & POLYEXPERT), société spécialisée dans la remise en état après sinistre du dégât des eaux à la reconstruction totale après incendie, a été créé avec la volonté d'apporter un service complet auprès des assurés victimes d'un sinistre de leur habitation ou leurs locaux professionnels.

## Empreinte environnementale



### ELEX et les Rendez-vous Verts

ELEX cherche à réduire son empreinte environnementale, principalement liée aux déplacements professionnels des experts chez les assurés.

Depuis juin 2021, il est donc possible de choisir l'option **Rendez-vous Verts** lors de la prise de rendez-vous en ligne.

Lors de la prise de rendez-vous en ligne, l'assuré se voit proposer un créneau permettant une optimisation des trajets de l'expert afin de limiter son empreinte carbone. Cela implique qu'un rendez-vous puisse avoir lieu à une date plus lointaine mais permettra l'organisation d'une tournée plus verte pour notre expert.

Les rendez-vous verts ont permis d'économiser **40 913 km** pour l'année 2022.

### Détail des RDV Verts 2022



### CREATIV'

CREATIV' a développé sa propre application permettant à l'assuré la prise de vues photographiques de son véhicule et des dommages lui évitant ainsi un déplacement chez son réparateur. Par ailleurs, l'expertise à distance est fortement conseillée lorsqu'un rendez-vous se trouve éloigné de la tournée de l'expert. L'assuré a la possibilité d'interagir sur son dossier en déposant en ligne des documents. CREATIV' a mis en place la signature en ligne des documents de cession évitant le déplacement de l'assuré.

**CREATIV'**  
Expertise Automobile - Conseil & Solutions

## Achats responsables

*Le Groupe est spécialisé dans la prestation de service après sinistres. Les achats du Groupe représentent moins de 15% du Chiffre d'Affaires.*

90%

C'est la part des achats de fournitures réalisés auprès d'entreprises françaises

30  
jours

C'est le délai moyen de paiement (données France)

Les achats sont gérés de manière centralisée : les achats informatiques sont gérés par la DSI et les autres achats sont gérés par le siège (service achat). Certains achats sont ainsi gérés par des contrats cadres nationaux (copieurs, véhicules, courrier...).

Les achats sont principalement constitués de :

- Achat de véhicule
- Achat de carburant
- Achat de matériel informatique et logiciels
- Achat de consommables
- Achat d'énergie pour nos sites

## Achats responsables

### Charte achats responsables

Le Groupe ADENES a développé sa **Charte Achats Responsables**. Par cette charte ADENES souhaite associer ses fournisseurs à la mise en place des mesures de vigilance dans le cadre de sa démarche RSE. Cette charte a pour objet d'informer les fournisseurs des engagements pris par le Groupe à leur égard en matière d'achats responsables mais également des attentes d'ADENES envers ses fournisseurs.

La Charte Achats Responsables du Groupe ADENES est incluse dans les appels d'offres. Dans le cadre de son engagement en matière de respect de l'environnement, ADENES inclut dans les contrats conclus avec ses clients des clauses environnementales.

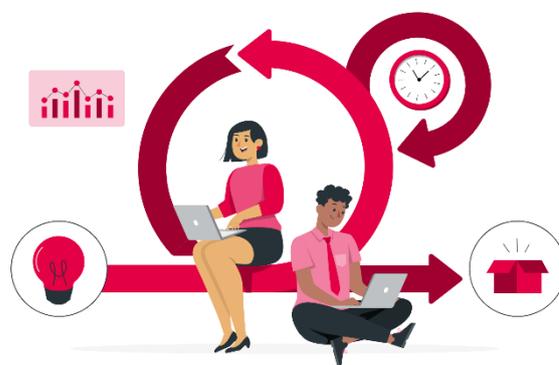
### Centralisation des achats

L'ensemble des achats du groupe ADENES sont centralisés par les services des moyens généraux. La politique d'achat est uniforme, sont pris en compte pour le choix des achats les critères environnementaux. Le groupe privilégie les achats locaux et s'adresse à des fournisseurs qui s'engagent et respectent notre charte achats responsables.

Notre Groupe est spécialisé dans l'activité tertiaire de prestations de services, les achats sont donc limités

et représentent une part non significative du chiffre d'affaires du Groupe.

Les délais de paiement respectent les 30 jours, sauf négociation spécifique avec certains fournisseurs.



## Achats responsables

### Fournitures de bureau

Le Groupe ADENES privilégie pour l'achat des fournitures de bureau des fournisseurs qui s'engagent à adhérer à sa charte d'achats responsables et les fournisseurs locaux.

Les fournitures de bureau sont achetées auprès d'ESAT et contiennent principalement du plastique recyclé. Le papier est **certifié FSC ou PEFC**.

L'achat du mobilier est adapté pour prévenir les TMS et est principalement constitué de bois non exotique (limitation des achats de plastique). Les copieurs intègrent les critères environnementaux.

### Achats informatiques

Le matériel informatique du Groupe ADENES est acheté auprès d'un fournisseur unique, ces achats sont systématiquement **labélisés Energy Star** et ils sont amortis sur 3 ans.

Le Groupe ADENES est soucieux du respect de l'environnement et souhaite s'assurer du recyclage du matériel informatique qu'il utilise, c'est pourquoi la gestion des tablettes en fin de vie est gérée par un **prestataire de recyclage spécialisé : Konibi**.

### Choix des prestataires

ADENES privilégie les prestataires locaux, plus de **90% des achats de fournitures sont réalisés auprès d'entreprises françaises**.

Le choix des prestataires dépend fortement de leurs engagements et de leur adhésion à notre Charte achats responsables, qui rappelons-le est insérée dans les différents contrats et appels d'offres.



# Démarche environnementale

## Achats responsables

### Véhicules

Les véhicules du groupe sont en leasing sur trois ans afin de s'assurer du renouvellement de la flotte de véhicules, du confort et de la sécurité des salariés.

Le catalogue est construit par le Groupe en intégrant des critères environnementaux : ainsi, les véhicules diesel ont été bannis et une part croissante de véhicules hybrides est proposée aux collaborateurs.

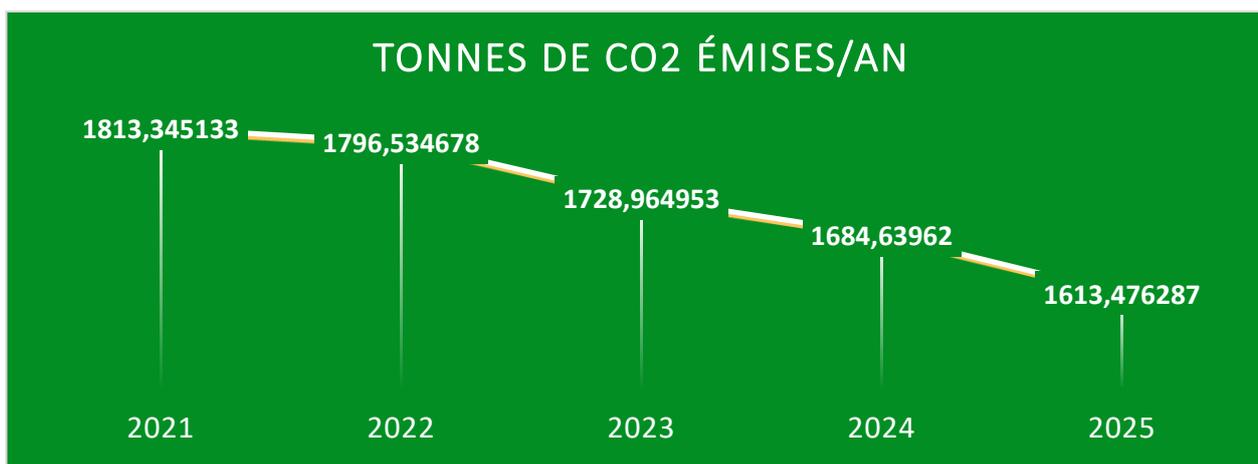
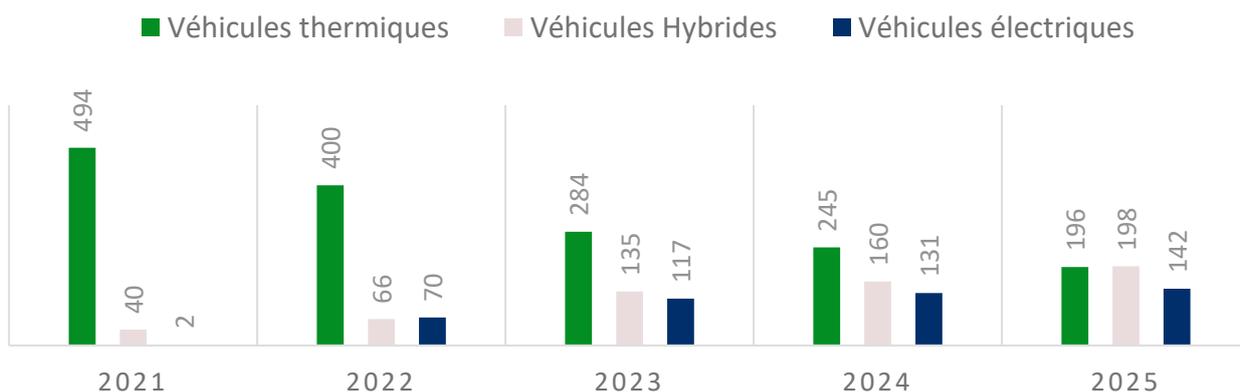


Le Groupe ADENES a pour objectif d'améliorer sa démarche environnementale en procédant au **verdissement de sa flotte de véhicules**.

**Le Groupe comptait 135 véhicules hybrides ou électriques en 2022 contre 42 en 2011.**

En profitant du renouvellement régulier des véhicules de fonction, le Groupe prévoit ainsi de passer de 135 à 340 véhicules hybrides ou électriques d'ici 2025.

### EVOLUTION DE LA FLOTTE DE VÉHICULES 2021-2025 (PÉRIMETRE ADENES)



# Démarche environnementale

## *Achats responsables*

### OBJECTIFS ADENES GO 2024

- Sensibiliser et former pour intégrer encore plus la RSE dans les pratiques d'achats. Faire adhérer nos partenaires à la Charte d'Achats Responsables
- Continuer à déployer les contrats cadres nationaux
- Poursuivre la politique d'achat local
- Maintenir les pratiques mises en place au niveau de la gestion des déchets de bureau afin de favoriser le recyclage
- Poursuivre le verdissement de la flotte des véhicules d'entreprises



## Implication sectorielle

*Présent sur l'ensemble du territoire national, le Groupe ADENES est sensible à son implication tant sectorielle que locale. Nous souhaitons créer et partager nos valeurs avec nos parties prenantes.*

Le fort besoin d'indépendance du secteur encourage la multiplicité des acteurs et favorise les travaux sectoriels. Ainsi, le Groupe ADENES s'applique à fédérer ses concurrents autour d'un sujet majeur, la formation des experts.

ADENES est **membre actif de la FSE** (fédération société d'expertise) et de la **FFEA** (fédération française de l'Expertise Automobile).



## Implication locale

*Le Groupe ADENES est constitué de nombreuses sociétés et sites répartis sur le territoire français. Ce réseau local est une forte opportunité pour l'entreprise de s'impliquer dans le tissu local afin de renforcer la compétitivité et la résilience de ses activités.*

## Implantation locale

Le Groupe ADENES a une implantation très forte en région et en référencement de prestataires de réparation locaux (au niveau d'un département) puisqu'il dispose de **180 sites** répartis sur le territoire français. **2 832 collaborateurs** répartis sur les agences du Groupe.

Dans ce cadre, des études ont été menées pour étudier la possibilité de synergie de chaque site avec les entreprises et associations environnantes (économie circulaire – gestion des déchets, covoiturage...).

Chaque société du groupe travaille systématiquement avec des fournisseurs de sa région. Les Datacenters sont situés en France.

**100% des impôts sont payés sur les territoires d'activités.**

ADENES multiplie les initiatives pour favoriser le développement de la sensibilisation de ses collaborateurs dans des actions diverses.

# Démarche environnementale

## Implication locale

Le Groupe ADENES souhaite conserver ses actions locales. Ainsi, chaque site conserve son autonomie et sa proximité vis-à-vis de ses projets d'engagements sociétaux.

### Aux arbres citoyens

Le Groupe ADENES a proposé à ses collaborateurs, à l'occasion de la journée mondiale de l'environnement, de s'engager dans un projet de reforestation.

Pour participer à ce projet, les salariés devaient envoyer, selon leur bon vouloir des photos en lien avec l'environnement (ex: plante verte du bureau) et pour chaque photo reçue, un arbre était planté par notre partenaire Reforest'Action.

Au total, c'est une centaine de collaborateurs qui ont participé au projet et parce que le Groupe, plaçant la responsabilité au cœur de son ambition a souhaité compléter en ajoutant un 0 aux 100 arbres plantés grâce aux salariés.

Reforest'Action et son partenaire local ont grâce à l'engagement des salariés du Groupe ADENES, planté 1000 arbres en Amazonie dans l'Etat du Rondonia au Brésil, région fortement touchée par la déforestation.



# Démarche environnementale

## *Implication sectorielle & locale*

### OBJECTIFS ADENES GO 2024

- Continuer à déployer des activités portant sur la gestion post sinistre
- Continuer à développer nos offres de solutions alternatives et travailler avec les assureurs sur ce sujet
- Travailler sur le déploiement d'une certification d'expertise à distance
- Augmenter les actions solidaires et inciter nos salariés à y participer, y contribuer
- Développer notre politique de recrutement d'alternants avec le déploiement de son CFA d'entreprise
- Inciter les collaborateurs à travers les communications et les newsletters à consommer local : « éco communication »
- Développer les activités de prévention



# 6



## Bilan carbone

Adenes a construit pour 2022 son bilan carbone afin de quantifier les émissions de gaz à effet de serre issue des activités du Groupe.

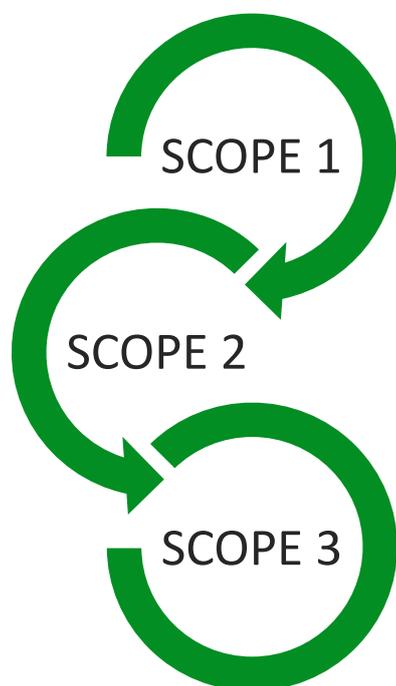


# Bilan carbone

*Le GROUPE ADENES a fait le choix d'établir son Bilan Carbone et de le rendre Public.*

*Le bilan Carbone comprend l'ensemble des filiales du Groupe ADENES pour l'exercice 2022 quelle que soit leur date d'intégration dans le Groupe, en tenant compte de la détention d'ADENES dans chacune des sociétés (prorata de la détention capitalistique).*

*A noter que les éléments indiqués dans le bilan carbone, qui fait l'objet d'une annexe de notre rapport, ont été appréciés par poste d'émissions réparti chacun, dans les SCOPE 1, 2 et 3. Nous vous invitons à consulter le Bilan carbone complet pour plus de détails.*



Scope 1 : poste de carburant des véhicules

Emissions CO2 : **4 942 TCO2e**

Scope 2 : poste de consommation électrique

Emissions CO2 : **260 TCO2e**

Scope 3 :

Poste d'achats fournitures et services

Emissions CO2 : **2 135 TCO2e**

Poste Immobilisations de biens

Emissions CO2 : **4 098 TCO2e**

Poste déplacements professionnels

Emissions CO2 : **190 TCO2e**

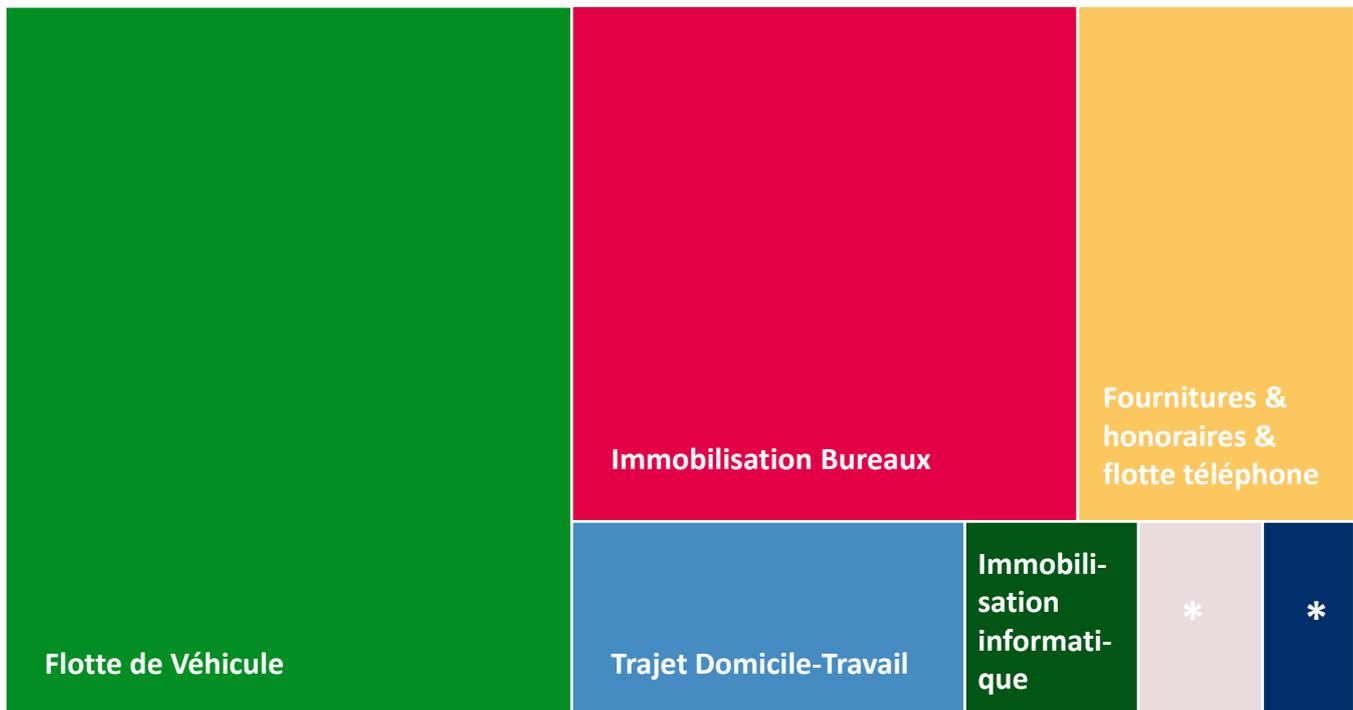
Poste déplacements domicile-travail

Emissions CO2 : **808 TCO2e**

Total tout scope confondu pour 2022 : **12 433 TCO2e**

# Bilan carbone

Résultats du Bilan GES selon la méthodologie Bilan Carbone®



• Consommation électrique  
\*Déplacements professionnels

Flotte de Véhicule  
**40%**

Immobilisation Informatique  
**6%**

Immobilisation Bureaux  
**27%**

Consommation électrique  
**2%**

Fournitures & honoraires & flotte téléphone  
**17%**

Déplacements professionnels  
**1,5%**

Trajet Domicile travail  
**6,5%**



**ADENES**

CRÉONS DES LIENS DURABLES